

LAADUKAS OPISKELIJAVAIHTOKOKEMUS AASIASSA

”Lifechanging Experiences”

Heini Schubin
Sanni Virkkunen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2010

Matkailun koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) SCHUBIN, Heini VIRKKUNEN, Sanni	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 16.11.2010
	Sivumäärä 68	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi LAADUKAS OPISKELIJAVAIHTOKOKEMUS AASIASSA "Lifechanging Experiences"		
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) TUNKKARI-ESKELINEN Minna		
Toimeksiantaja(t) Asia Exchange Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Asia Exchange Oy. Työn tavoitteena oli löytää kehitysehdotuksia Asia Exchangen opiskelijavaihtopalvelun laadun parantamiseksi ja antaa tietoa opiskelijoiden vaihtoajan kokemuksista Aasiassa. Kehitysehdotusten löytämiseksi suoritettiin haastattelut Kiinassa, Singaporessa, Thaimaassa ja Indonesiassa vaihdossa olleille Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoille, jotka olivat vaihdossa kahdenvälisten vaihtopaikkojen kautta sekä Jyväskylän yliopiston opiskelijoille, jotka olivat vaihdossa Asia Exchangen kautta.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kuuden korkeakouluopiskelijan teemahaastattelut suoritettiin lokakuun 2010 aikana. Laadullisen tutkimuksen analysointi suoritettiin teemoittelumenetelmää käyttäen.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista nousi esille kaksi selkeää teemaa. Asia Exchangen kokonaislaadun kehittämisen tulee keskittyä vapaa-ajan palveluiden tarjoamiseen ja sitä kautta opiskelijoiden kansainvälistymisen lisäämiseen vaihtoaikana sekä opiskelijan valmentautumiseen ennen vaihtoon lähtöä. Asia Exchangen opiskelijavaihtopalvelun prosessin avaaminen ja kulttuurierojen huomioon ottaminen olivat lopullisten kehitysehdotusten pohjana.</p> <p>Opinnäytetyöstä hyötyy eniten Asia Exchange, koska yritys voi tulosten ja kehitysehdotusten pohjalta parantaa palveluidensa laatua. Työstä on hyötyä myös Jyväskylän ammattikorkeakoululle ja vaihtoa harkitseville opiskelijoille, sillä työ antaa empiiristä tietoa Aasian vaihto-opiskelukokemuksesta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asia Exchange, opiskelu ulkomailla, Aasia, laatu, prosessi, kulttuuri		
Muut tiedot		



Author(s) SCHUBIN, Heini VIRKKUNEN, Sanni	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 16112010
	Pages 68	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title HIGH QUALITY EXCHANGE PERIOD IN ASIA "Life changing Experiences"		
Degree Programme Degree Programme in Tourism Management		
Tutor(s) TUNKKARI-ESKELINEN, Minna		
Assigned by Asia Exchange Ltd		
<p>Abstract</p> <p>The Bachelor's Thesis was assigned by Asia Exchange Ltd. The aim of the thesis was to find development ideas for improving the quality of student exchange provided by Asia Exchange Ltd, and give information about exchange students' experiences. To find these development ideas, JAMK University of Applied Sciences students, studying through JAMK University of Applied Sciences exchange agreements and Jyväskylä University students, studying through Asia Exchange Ltd programmes, were interviewed.</p> <p>The subject was approached using the qualitative research method. Theme interviews for six university students were conducted in October 2010. The quality-based research was analyzed by dividing the subjects into themes.</p> <p>Two different themes emerged. In developing their overall quality Asia Exchange Ltd should focus on providing free time activities and services, and ensure the internationalization during the exchange period. In addition, orientation for the upcoming exchange period was considered important. The final development ideas were based on opening up the exchange study process and taking the cultural differences into consideration.</p> <p>The Bachelor's Thesis will most benefit Asia Exchange Ltd, due to the fact that the enterprise can improve the quality of their services utilizing the results and development ideas. Furthermore, JAMK University of Applied Sciences and the students who are considering an exchange period abroad will benefit from the thesis as it gives empiric material on the exchange period in Asia.</p>		
Keywords Asia Exchange, studying abroad, Asia, quality, process, culture		
Miscellaneous		

Sisältö

1	LÄHTÖKOHDAT TUTKIMUKSELLE JA SEN TOTEUTTAMISELLE.....	3
1.1	Työn tarkoitus ja tehtävät	3
1.2	Aineiston keruu ja analysointi	4
2	VAIHTOMAHDOLLISUUDET	5
2.1	Asia Exchange	7
2.2	Kahdenväliset sopimukset ja Freemoverit	9
3	PROSESSIAJATTELU	11
3.1	Prosessin ja palvelun jaottelu	13
3.2	Palveluprosessi	15
4	VAIHTO-OPISKELUPROSESSI.....	17
4.1	Vaihtoon haku	17
4.2	Lähtöön orientoituminen ja valmentautuminen	19
4.3	Opiskelu paikan päällä	24
4.4	Kotiinpaluu.....	28
5	LAADUN KEHITTÄMISEN PERUSTEET	29
5.1	Laaduntuottokyky	31
5.2	Laatupalkintokriteerit ja ISO 9000- standardi laadun kehittämisen osana	35
5.3	Johtamisen merkitys laadun kannalta	37
5.4	Laadukasta palvelua	38

6	KULTTUURIN MERKITYS AASIAN OPISKELIJAVAIHDOSSA.....	41
6.1	Kulttuurishokki.....	44
6.2	Hofsteden dimensiot.....	45
6.2.1	Valtaetäisyys.....	45
6.2.2	Maskuliinisuus ja feminiinisyys	46
6.2.3	Yksilöllisyys ja kollektiivisuus	47
6.2.4	Epävarmuuden välttäminen	50
7	KEHITETÄÄN YHDESSÄ LAADUKKAAMPI OPISKELIJAVAIHTOKOKEMUS.....	51
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	57
	Liite 1. Prosessikaavio	57
	Liite 2. Haastattelurunko	58
	Liite 3. Hakukaavake.....	62
	Liite 4. Taulukko Asia Exchangen opiskelijavaihtopaikoista 2010-2011.	66
	Liite 5. Taulukko Aasian JAMK:n kahdenvälisistä vaihto-opiskelupaikoista lukuvuonna 2010-2011.	67

Kuviot

KUVIO 1. Asia Exchange-logo (Asia Exchangen kotisivut 2010).	7
KUVIO 2. Kulttuurin jäävuori (Salo-Lee 1996, 8).....	41

1 LÄHTÖKOHDAT TUTKIMUKSELLE JA SEN TOTEUTTAMISELLE

1.1 Työn tarkoitus ja tehtävät

Tämän opinnäytetyön ensisijainen tarkoitus on antaa tietoa opiskelijoiden vaihtoajan tuntemuksista ja kokemuksista nimenomaan Aasiassa. Haastattelujen opiskelijoiden kokemusten ja tämän opinnäytetyön tekijöiden omien havaintojen pohjalta kehitetään Asia Exchangen tarjoamien vaihto-opiskelupalveluiden kokonaislaatua. Tavoitteena on tuottaa haastattelujen pohjalta kehitysehdotuksia Asia Exchangelle. Tutkimustuloksista nousevat kehitysehdotukset ja niiden toteuttaminen antavat pohjaa laadunvarmistusjärjestelmälle ja sen edelleen kehittämiseksi.

Tämä opinnäytetyö on syntynyt Asia Exchangen toimeksiantona. Aineisto on kerätty haastattelemalla Asia Exchangen kautta Indonesian Balilla ja Thaimaan Bangkokissa vaihdossa olleita Jyväskylän Yliopiston opiskelijoita sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kahdenvälisen sopimusten kautta Thaimaan Bangkokissa, Singaporessa ja Kiinassa olleita opiskelijoita. Haastattelemalla kahden eri vaihto-opiskeluväylän kautta vaihdossa olleita opiskelijoita saadaan laajuutta ja rikkautta tutkimustuloksiin.

Opinnäytetyön tekijät ovat itse opiskelleet Thaimaan Phuketissa Prince of Songkla Universityssa syyslukukauden 2009. Opiskelijavaihto tapahtui Asia Exchangen kautta. Työn tekijät kokevat aiheen ajankohtaiseksi ja merkitykselliseksi nuoren yrityksen laadun kehityksen takaamiseksi.

1.2 Aineiston keruu ja analysointi

Työn empiirinen aineisto on kerätty haastattelemalla vuosina 2008 - 2010 Aasiassa vaihdossa olleita opiskelijoita. Puolet haastateltavista ovat osallistuneet Asia Exchangen järjestämiin vaihtoihin, ja puolet ovat olleet vaihdossa Jyväskylän ammattikorkeakoulun kahdenvälisen sopimusten kautta. Asia Exchangen kautta vaihdossa olleet opiskelijat ovat Jyväskylän Yliopiston eri koulutusohjelmien opiskelijoita. Kaikkiaan haastateltavia oli kuusi. Keskittyminen Aasiaan vaihtokohteena rajaa pois ne Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijat, jotka ovat olleet vaihdossa Euroopassa. Tästä muodostui haaste haastateltavien hankinnalle, sillä Euroopassa vaihdossa olleita opiskelijoita on huomattavasti suurempi määrä. Asia Exchangelta saadun asiakasrekisterin pohjalta haastateltavat valikoituivat asuinpaikan sekä vaihto-opiskeluajankohdan perusteella, koska haastattelut haluttiin järjestää Jyväskylässä.

Haastattelut suoritettiin Jyväskylässä lokakuun 2010 aikana. Haastattelumuotoa oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Ihanteellista olisi ollut, jos opiskelijoiden matkapäiväkirjat tai esimerkiksi henkilökohtaiset blogit olisi saatu tutkittavaksi. On kuitenkin selvää, että näin yksityisiä asiakirjoja ei luovuteta kenelle tahansa. Tämä oli yksi syy, minkä vuoksi teemahaastattelumuoto valittiin. Teemahaastattelu mahdollisti vapaamuotoisen tilanteen, jossa opiskelija saattoi avautua yllättävistäkin asioista. Aihepiiri oli lyöty lukkoon ja kaikille esitettiin samat asiat, mutta kysymysten järjestys oli joustava. Haastateltavat saivat kertoa kokemuksistaan avoimesti, mutta tilannetta varten tehty haastattelurunko tuki ja avusti. (kts. haastattelurunko, liite 2.) Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 45 minuuttia.

Haastattelunauhat kirjoitettiin puhtaaksi lähes sana sanalta. Sen vuoksi haastatteluiden purkuun kului lukemattomia työtunteja, ja tulokseksi tuli 45 sivua puhtaaksi kirjoitettua tekstiä. Tekstissä esiintyvät lainaukset ovat suoraan haastatteluista. Haastateltavat on nimetty satunnaisesti opiskelijoiksi 1 - 6.

Haastattelujen pohjalta teemoittelumenetelmää käyttäen esille nousi kaksi suurempaa teemaa: valmentautuminen sekä vapaa-ajan palvelut ja kansainvälistyminen, joihin tässä opinnäytetyössä on keskitytty. Haastattelurunko on tehty aikajärjestyksessä työn teoriaosuudessa esitellyn vaihto-opiskeluprosessin mukaisesti (Kts. osio 4). Erityisesti vaihto-opiskeluprosessi -osioon on liitetty teoriaosuutta tukevia lainauksia, joista tutkimustulokset kumpuavat. Esiin nousseet pääteemat keskittyvät lähinnä vain lähtöön orientoituminen ja valmentautuminen -vaiheeseen ja opiskelu paikanpäällä -vaiheeseen.

Vaikka haastattelut on tehty sekä Asia Exchangen kautta että Jyväskylän ammattikorkeakoulun omien vaihtopaikkojen kautta lähteneille opiskelijoille, ryhmäeroja on noussut esiin vähän. Ryhmäerot on tuotu esiin, kun ne on koettu merkittäviksi. Haastateltuja on käsitelty työssä yhtenä ryhmänä tai tarvittaessa jopa yksilöinä.

2 VAIHTOMAHDOLLISUUDET

Opinnäytetyötä varten on haastateltu Aasiassa vaihdossa olleita opiskelijoita. Ensimmäisenä haastattelussa haluttiin selvittää, mistä idea Aasiaan vaihtoon lähtöön syntyi. Syy oli kaikilla halu lähteä mahdollisimman kaukaiseen ja eksoottiseen kohteeseen. Näin opiskelijat vastasivat, kun heiltä kysyttiin, miksi juuri Aasia vaihtokohteeksi:

Kaverilta lähti idea ensin ja sitten sitä innostu itekkin. Kiva lähteä vähän pidemmälle vaihtoon...Alussa ajattelin et tää on tosi hyvä juttu, kun balille ei oo mitään mahkua muute päästä ja siis valitsinkin Asia Exchangen. (Opiskelija 2.)

Se on kuitenkin vähän erilaisempi kokemus lähteä Aasiaan, ei tuu muuten vietettyä pitempiä aikoja. Koululla ei ole hirveästi vaihtoehtoja kaukokoh-teista ehkä Korea ja Kiina. Eikä ole mitään takuita siitä, et sinne sit pääsis ja tulis valituks. Haluttiin lähteä poikaystävän kanssa yhdessä ja tiedettiin, että tota kautta päästään. (Opiskelija 6.)

Idea lähti siitä, et mä haluan jonnekin kauemmas. Singapore tais olla ensimmäinen vaihtoehto mutta sinne ei onnistunu ja sitten lähdin Thaimaahan. (Opiskelija 4.)

... periaate oli, että pitää päästä mahdollisimman kauas ja mahdollisimman erilaiseen, jotta pääsee ottaan kaiken hyödyn irti siitä. (Opiskelija 5.)

Kyllä se lähti varmaan siitä, että ... kun on mahdollisuus lähteä vähän pidemmälle, ja sit ku sinne muuten lähtee niin pitää olla pidempi aika ja kun on lennot niin kalliita, niin toi oli helppo tapa yhdistää uusia kokemuksia ja nähdä sitä kulttuuria, samalla menemällä kouluun sinne.(Opiskelija 1.)

Ihan ekana idea on lähteny kun joku muu on ollu siellä, joku tuttu. Oon kattellu kuvia facebookista kui siistiä niil on ollu siä ja sit jutellu kun ne on tullu takasin sieltä. Sit varmaan on tullu joku ilmoitus siitä sähköpostilistoille. Idea lähtee tonne on kuulostanu niin hauskalta ... Sit taas noi kaukokohteet koulun kautta ni niihin on vaikeempi päästä. Vaaditaan hyvää opintomenestystä, mitä mulla ei ole. Eikä ne kohteetkaan sit kiinnostanu niin paljon. Eikä kukaan muu ollu ollu Balilla kun mä sinne hain.(Opiskelija 3.)

2.1 Asia Exchange



KUVIO 1. Asia Exchange-logo (Asia Exchangen kotisivut 2010).

Suomalainen Asia Exchange (AE) on Harri Suomisen ja Tuomas Kauppisen vuonna 2007 perustama yritys. Asia Exchange on perustettu tukemaan muita vaihtoehtoja niin, että omatoimivaihtarit pystyvät lähtemään Aasiaan opiskelemaan hyviksi todettuihin kohteisiin. (Asia Exchange Oy:n liiketoimintasuunnitelma 2009.)

Asia Exchange on neuvotellut monivuotiset kumppanisopimukset valikoitujen aasialaisten yliopistojen kanssa. Kumppaniyliopistot tarjoavat englanninkielistä opetusta lukukausittain järjestettävissä vaihto-ohjelmissa. Kurssit sisältyvät kumppanuusyliopistojen englanninkielisiin opintosuunnitelmiin, ja niihin liittyy tyypillisesti myös workshopeja sekä yritys- ja kulttuurivierailuja. Asia Exchangen kutsumana myös erinäiset organisaatiot ja suurlähetystöt tapaavat opiskelijoita vaihtojen yhteydessä. (Asia Exchange Oy:n kotisivut 2010.)

Asia Exchangen tämänhetkiset kumppaniyliopistot ja heidän hintansa ovat:

- Guangzhou University (Kanton, Kiina) 1 090€

- Kasetsart University (Bangkok, Thaimaa) 1 190€
Siam University (Bangkok, Thaimaa) 990€/1 880€
- Prince of Songkla University (Phuket, Thaimaa) 1 290€
- Udayana University (Bali, Indonesia) 1 390€

Vaihtoon lähtöväylän lisäksi Asia Exchange tarjoaa tietoa kumppaniyliopistoista, kohdemaista ja niiden kulttuureista, majoitusvaihtoehtoista ja tapahtumista. Asia Exchange neuvoo vaihtoon lähtöön ja matkajärjestelyihin liittyvissä kysymyksissä, jotka koskevat muun muassa viisuminhakua, terveys- ja turvallisuusasioita, vakuutuksia, lentoja ja majoitusta, opintojen krediittejä sekä auttaa kulttuurishokin ymmärtämisessä ja osallistuu orientaatiopäiviin. Asia Exchange huolehtii hakulomakkeiden, hyväksymiskirjeiden sekä opintorekisteriotteiden postituksista ja lukukausimaksujen tilittämisistä. (Asia Exchange Oy:n kotisivut 2010.)

Kurssien opetussuunnitelmat, lukukausien ajankohdat sekä yliopistojen kuvaukset ovat saatavilla Asia Exchangen Internet-sivuilla edesauttaen opintosuunnitelmien tekemistä. Näiden perusteella kotikorkeakoulut pystyvät helpommin tekemään päätöksiä hyväksiluvuista sekä mahdollisten freemover – apurahojen myöntämisistä. Vaikka omatoimivaihtareiden odotetaankin vastaavan vaihtojärjestelyistä itsenäisesti, kattavan tiedon saatavilla olo usein vähentää myös kotikorkeakoulun hallinnollisia tehtäviä. (Asia Exchange Oy:n kotisivut 2010.)

Asia Exchange toimii yhteistyössä eri järjestöjen kanssa, ja opiskelijat pystyvät hyödyntämään matkan järjestelyissä muun muassa AE:n kumppanuutta KILROY travelsin kanssa. Vuodesta 2010 lähtien osa lukukausimaksuista osoitetaan tiettyjen kohtemaiden koulutusta sekä vähävaraisia tukeville hyväntekeväisyysjärjestöille. (Asia Exchange Oy:n kotisivut 2010.)

Omatoimivaihtarit hyötyvät Asia Exchangen neuvottelemista alennetuista lukukausimaksuista. Asia Exchange on sopinut standardoidusta hakumenettelystä sekä minimoinut toimenpiteet opiskelijoiden hyväksymisprosesseissa. Asia Exchange on pyrkinyt täyttämään ne sudenkuopat, jotka perinteisesti on liitetty freemovervaihtoihin. Asia Exchange ei kuitenkaan ole matkatoimisto, vaan opiskelijat ovat itse vastuussa järjestelyistä, mikä onkin osa vaihtokokeusta. (Asia Exchange Oy:n liiketoimintasuunnitelma 2009.) Haastatellut opiskelijat kokivat Asia Exchangen ja sen tarjoaman palvelun kokonaisuudessaan erittäin hyvänä:

*Asia Exchange oli sellanen rento, nuorekas ja helppo organisaatio.
(Opiskelija 3.)*

2.2 Kahdenväliset sopimukset ja Freemoverit

Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK) osallistuu useisiin vaihto-opiskeluohjelmiin ja on solminut useita yhteistyösopimuksia korkeakoulujen kanssa ympäri maailmaa. JAMK:illa on yli 200 yhteistyökumppania yli 40 maassa kattaen Euroopan, Pohjois- ja Etelä-Amerikan, Aasian, Australian ja Afrikan. Siten JAMK pystyy tarjoamaan opiskelijoilleen useita mahdollisuuksia vaihtoon sekä Euroopassa että sen ulkopuolella. Aasiassa JAMK:lla on sopimukset muun muassa Thaimaassa, Singaporessa, Kiinassa ja Vietnamin sijaitsevien korkeakoulujen kanssa. Opiskelijat voivat opiskella yhdestä kahteen lukukautta ulkomaisessa yhteistyökorkeakoulussa. (Opinto-opas 2010-2011.)

Kahdenvälisten sopimusten kautta vaihtoon lähdettäessä opiskelijan ei tarvitse maksaa lukukausimaksuja ja hän on oikeutettu valtion myöntämään opintotukeen ja korotettuun asumislisään. JAMK:illa on varoja tukea kahdenvälisen

sopimusten kautta vaihtoon lähtevien opiskelijoiden vaihtoon lähtöä. Esimerkiksi lukuvuonna 2009 - 2010 JAMK:n apuraha oli 200 euroa kuukaudessa kerrottuna opiskeluajalla ulkomailla. Apurahasta 80 % maksetaan ennen vaihtoon lähtöä ja 20 % vaihdon jälkeen opiskelijan palautettua sertifikaatin vaihtoajasta ja vaihtoraportin. (Exchange Period Abroad 2010, 25 - 26.)

Opiskelijat voivat lähteä vaihtoon myös itse valitsemaansa korkeakouluun freemoverina. Jos opiskelija löytää itse vaihto-opiskelupaikan ulkomaisesta korkeakoulusta ja kotikorkeakoulussa hyväksytään ulkomaan opinnot osaksi tutkintoa, opiskelija on oikeutettu valtion myöntämään opintotukeen ja korotettuun asumislisään. Kotikorkeakoulu ei ole velvoitettu tukemaan opiskelijaa lukukausimaksuissa, erityisesti jos kyseisessä maassa on kahdenvälinen sopimus korkeakoulujen välillä. JAMK yrittää tarjota rahallista avustusta myös itsenäisesti löydettyihin opiskelupaikkoihin. (Exchange period Abroad 2010, 8.) Vuonna 2010 JAMK on tukenut freemoverina vaihtoon lähtevää maksimissaan 5 000 euron stipendillä (JAMKin Freemover-stipendi myönnetty-tiedote 2010).

Asia Exchangen kautta vaihtoon lähteminen on hyvä vaihtoehto omatoimiselle freemoverivaihdolle. Asia Exchange on neuvotellut kumppanuussopimukset eri yliopistojen kanssa. Sopimusten ansiosta omatoimivaihdon kustannukset pienenevät verrattuna itse hankittuun korkeakoulupaikkaan Aasiassa. Kummasakin vaihtoonlähtöväylässä on etunsa. Asia Exchange on omatoimivaihtarin tukena.

Suosittelien Asia Exchangen palveluja, jos on valmis maksamaan omasta pussista. Muuten suosittelisin koulun valmiita kontakteja käyttämään hyödyksi. (Opiskelija 2.)

3 PROSESSIAJATTELU

Laamasen (2009, 3) mukaan prosessiajatteluun liittyy kaksi tärkeää periaatetta: jatkuva kehittäminen ja arvon luonti asiakkaalle. Näitä periaatteita korostetaan lähdetään kehittämään ja nostamaan esille vaihe vaiheelta laadun merkitystä Asia Exchangen palvelujen tuottamisessa. Prosessiajattelua on avannut Laamasen lisäksi myös Lecklin hyödyntäen prosessiajattelumallia asiakaslähteisestä näkökulmasta. Prosessiajattelua tukevat ja jaottelevat Grönroosin ajatukset palvelukulttuurista.

Sanalla prosessi on useita eri merkityksiä. Mikä tahansa muutos tai kehitys voidaan ymmärtää prosessiksi. Toisaalta mitä tahansa toimintaa voidaan kutsua prosessiksi. Prosessia voidaan sanoa ilmiöksi, joka kuvaa uutta tapaa ymmärtää toiminnan kehittymistä. (Laamanen 2009, 19.) Tässä opinnäytetyössä sanaa prosessi käytetään liiketoimintaprosessin merkityksessä. Laamasen (2009,19) mukaan liiketoimintaprosessi on joukko toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla tuotetaan lopputuote tai palvelu.

Laamanen (2009, 21- 22) määrittää prosessiajattelun idean yksinkertaiseksi. Lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Mietitään tuotteet ja palvelut, joilla asiakkaan tarpeet tyydytetään ja suunnitellaan prosessi, joilla halutut tuotteet ja palvelut saadaan aikaan. Tämän jälkeen tehdään selvitys, mitä ja mistä saadaan tietoja ja materiaaleja prosessin toteuttamiseksi. Prosessien jäsentäminen tuottaa yritykselle monenlaisia hyötyjä. Asiakas tuntee saavansa hyvää palvelua, ja yhteistyö sujuu hyvin. Organisaatiossa toimivat ihmiset ymmärtävät kokonaiskuvan ja sen, miten lisäarvo tuotetaan läpi koko palveluprosessin. Toiminnan kehitystyö lähtee asiakkaan tarpeista ja organisaation kokonaistavoitteista.

Myös Lecklinin (2006, 84) mielestä asiakkaan tarpeet on erittäin tärkeä tunnistaa ja tietää. Tarpeen lisäksi valintatilanteessa vaikuttavat asiakkaan odotukset palvelulta, aiemmin koettu palvelu, arvot sekä toiveet tulevalta palvelulta. Laamanen (2009, 52- 53) painottaa, että prosessien tunnistaminen, toisin sanoen määrittäminen, on ensiarvoisen tärkeää. Jos rajauksessa epäonnistutaan, on suunnan korjaaminen myöhemmässä vaiheessa vaikeaa. Asiakassuuntautuminen tulee esiin prosessien järjestyksessä; Prosessit alkavat ja päättyvät asiakkaaseen. Asiakas tekee prosessin ensimmäisen ja viimeisen vaiheen. Prosessin ensivaihe on aina suunnittelu ja viimeisin vaihe arviointi. Tällä periaatteella pyritään edistämään jatkuvaa kehittämistä.

Lecklinin (2006, 123- 132) mukaan prosessi on sarja tehtäviä ja toimintoja, joiden avulla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle. (Kts. Liite 1. Prosessikaavio.) Toiminnot vaikuttavat toisiinsa siten, että edellisen prosessin tulos toimii seuraavan aloittajana. Prosessien sisältö ja lukumäärä vaihtelevat yrityskohtaisesti, ja vakiintunutta mallia ei ole. Niiden muodostumiseen vaikuttavat esimerkiksi työmenetelmät, henkilöstön osaaminen ja yrityskulttuuri. Perinteillä on myös oma roolinsa niiden muodostumisessa.

Goetsch ja Davis (2006, 589- 599) kertovat, että prosessin kulku ja sen aikana tapahtuvat tehtävät voidaan mitata ja määritellä ja näiden mittauksen tuloksia analysoida. Statistical Process Control (SPC) eli tilastollinen prosessinohjaus on menetelmä, jonka avulla nämä mittaukset onnistuvat. Sen avulla yritys pystyy parantamaan johdonmukaisuutta ja laatua. Lecklin (2006, 123 - 126) lisää, että laatuvaatimusten ja tulosten kohtaamiseen voidaan vaikuttaa ohjaamalla prosessia oikealla tavalla.

3.1 Prosessin ja palvelun jaottelu

Prosessit voidaan jaotella kolmeen: ydin-, tuki- ja avainprosesseihin. Ydinprosessi määritellään prosessiksi, jolla on välitön yhteys asiakkaaseen ja jolle on ominaista, että prosessin aikana jalostetaan tuotetta. Ydinprosessin tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa ja palvella asiakasta. Tuotanto ja tuotekehitys sekä asiakkaan vakuuttaminen ja tyytyväisyyden ylläpitäminen ovat tyypillisimpiä ydinprosesseja. (Laamanen 2009, 54 - 55.)

Tehokasta toimintaa ei synny pelkkien ydinprosessien avulla. Tukiprosessit ovat organisaation ydinprosesseja tukevia sisäisiä prosesseja, jotka luovat edellytykset ydinprosessien toiminnalle. Tyypillisiä tukiprosesseja ovat esimerkiksi henkilöstöhallinto, taloushallinto, tietohallinto, materiaalinhallinta, laadunhallinta, vuosisuunnittelu sekä strateginen suunnittelu. (Laamanen 2009, 56 - 57.)

Avainprosessia käytetään usein synonyyminä pääprosessille. Avainprosessit tuottavat avaintuotteita avainasiakkaille ja ovat näin ollen menestyksen kannalta tärkeimpiä prosesseja. Avainprosessit valitaan organisaation ydin- ja tukiprosesseista. (Laamanen 2009, 54.)

Grönroos jakaa palvelut hyvin samalla tavoin kuin Laamanen prosessit: ydinpalveluun sekä avustaviin ja tukipalveluihin. Ydinpalvelu on markkinoilla olon syy ja yrityksellä voi olla näitä useita. Tämän lisäksi yritys tarvitsee lisäpalveluita, jotta asiakas käyttäisi juuri sen ydinpalvelua ja tuotteita. Avustavat palvelut helpottavat ydinpalvelun käyttöä, ja ilman niitä ydinpalvelua on vaikea kuluttaa. On olemassa myös avustavia tavaroita, joita ilman palvelua tai tuotetta on vaikea tai jopa mahdoton käyttää ja hyödyntää. Esimerkkinä avustavasta tavarasta voisi olla passi matkustuksen mahdollistajana maasta toiseen. Toi-

senlaisia lisäpalveluja edustavat tukipalvelut, jotka ovat myös liitännäispalveluja. Ne lisäävät ja tuovat arvoa palvelulle sekä erilaistavat palvelua muihin kilpailijoihin nähden, mutta eivät kuitenkaan helpota ydinpalvelun käyttöä ja sen toteutusta. Tukipalvelut ovat aina kilpailukeinoja markkinoilla, mutta avustavat palvelut ovat elinehto palvelupaketin onnistumiselle. (Grönroos 2000, 119 - 120.)

Asia Exchangen ydinpalvelu on vaihto-ohjelmien tarjoaminen asiakkaalle eri vaihtokohteisiin. Avustavia palveluita heillä ovat jo valmiiksi sovitut opiskelijoiden ja kohdekorkeakoulun väliset opiskelusopimukset ja sitä kautta alennetut lukukausimaksut. Tukipalveluita ja -tavaroita ovat muun muassa Asia Exchangen oma opiskelijakortti, asiakkaille sovitut alennukset Kilroy Travelsin kautta hankittavista lentolipuista sekä asiakkaiden palkitseminen eri tavoin.

Yksi haastatelluista opiskelijoista arvioi ja vertaili Asia Exchangen tarjoamia tukipalveluja vakuutuksista ja lennoista ja lopulta päätyi ottamaan lennot Asia Exchangen yhteistyökumppanin kautta.

Jotakin vakuutustahan ne tais suositella, mut kun soitin sinne ni ne vakuutukset oli huomattavasti kalliimpia, mitä tää meijä nykyinen, et ei otettu niitä. (Opiskelija 6.)

Vähän myöhäseks jätettiin lentojen varaus, Kilroy Travelsin kautta ne oli ehkä toisiks halvimmat ottaa, ja otettiin sit ne. (Opiskelija 6.)

3.2 Palveluprosessi

Palveluprosessiksi kutsuttu vuorovaikutus myyjän ja ostajan välillä voidaan kokea monella tavalla. On kuitenkin olemassa kolme perusasiaa, joista tämä prosessi koostuu: palvelun saavutettavuus, asiakkaan osallistuminen ja vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa. Palvelua tarjoavan yrityksen sijainti, sen aukioloajat, työkalut ja henkilökunta sekä myös muut asiakkaat vaikuttavat suuresti koettuun palveluun ja sen laadukkuuteen. On erittäin tärkeää, että palvelu on helposti asiakkaan ostettavissa ja kulutettavissa, jotta palvelun saavutettavuus koetaan positiiviseksi. (Grönroos 2000, 121 - 125.)

Asiakkaan osallistuminen on toinen palveluprosessin osa, joka on sekin erittäin tärkeässä roolissa. Asiakas vaikuttaa aina osaltaan saamaansa palveluun, välillä jopa heikentäen sitä. Paljon riippuu siitä, onko asiakas valmis ja halukas tekemään yhteistyötä. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa automaattien käyttö, henkilökohtaisten tietojen jakaminen ja asiakirjojen täyttö. Jotta kokonaispalvelukokemus jäisi positiiviseksi, prosessiin tulee sisällyttää toimintoja, jotka korjaavat näitä asiakkaasta aiheutuvia epäkohtia. (Mts. 121 - 125.)

Kolmantena prosessin osana on vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa, joka vaikuttaa suuresti palvelupaketin koettuun laatuun. Vuorovaikutusta tapahtuu sekä ihmisten että järjestelmien ja koneiden, kuten automaattien kanssa. Jos vuorovaikutustilanteet koetaan liian haasteellisiksi ja vaikeiksi tai jopa epämiellyttäviksi, on palvelupaketin koettu laatu vaarassa. (Mts. 121 - 125.)

Asia Exchangen palvelupaketin koettuun laatuun vaikuttaa suuresti yhteistyökumppaneina toimivien ulkomaisten korkeakoulujen tavat toimia eri asioissa ja tilanteissa. Loppukäyttäjä kokee helposti turhautumista, jos kaikki ei toimi vai-

vattomasti, joka taas vaikuttaa laatuun. Eräs haastateltu opiskelija luonnehti huonoa tiedon kulkua vastaanottavan koulun ja opiskelijoiden välillä luottamusta heikentävänä tekijänä ja koki sen turhauttavana.

...Suomessa jo oli sen viisumin kans, et sieltä yliopistolta tuli joku viesti Yahooon kautta ja se meni meillä osalla suoraa roskapostii ja kukaa ei saanu sitä...ei se hirveen luottamusta herättävää oo. Myöhemmin selvis, et sitä käytetään paljo siellä. (Opiskelija 3.)

Asiakkaan rooli ja vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa nousevat esiin ratkaisevasti, sillä vuorovaikutus asiakkaan ja Asia Exchangen kesken tapahtuu pääasiassa sähköisesti, muun muassa sähköisten lomakkeiden täyttö tulee tutuksi prosessin aikana (kts.Liite 3 Hakukaavake). Asia Exchange on keskittänyt saavutettavuutensa sosiaaliseen mediaan. Asia Exchangen tärkeimpiä vuorovaikutusväyliä ovat facebook ja sen yhteisöt sekä sähköposti. Asia Exchangen nettisivut ovat koko yrityksen markkinoinnin ydin. Internet-sivujen kautta asiakas saa yhteyden yritykseen helposti ja vaivattomasti. Sivujen ansiosta palvelu on helppo ostaa ja perehtyminen itse yritykseen ja sen palveluihin käy vaivattomasti.

Eräs haastatelluista opiskelijoista kokoaa muidenkin opiskelijoiden mielteet AE:n hakuprosessin sujuvuudesta.

Ei ollu mitään vaikeuksia, hakupaperit lähetettiin AE:lle ja se kävi nopeesti netin kautta. (Opiskelija 6.)

Asia Exchangen markkinointi on ulkoistettu. Markkinoinnissa on korjattavaa siltä osin, että se ei tavoita valtavirtaa potentiaalisista asiakkaista kovin tehokkaasti. Fyysinen saavutettavuus on olematon, koska Asia Exchangella ei ole asiakastapaamisiin tarkoitettua toimitilaa. Asia Exchangen palvelussa asiakas

on koko ajan pääroolissa. Asia Exchangen palveluelinkaari on laaja. Asiakas osallistuu koko palvelun tuottamiseen ja sitä kautta vaikuttaa myös palvelun onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Asia Exchangen rooli on mahdollistaa kokemus asiakkaalle mahdollisimman edullisesti ja laadukkaasti minimoiden asiakkaan vaivannäkö opiskelupaikan hankinnassa.

4 VAIHTO-OPISKELUPROSESSI

Jotta kokonaislaatuun päästään pureutumaan, on vaihto-opiskelijakokemuksen prosessi avattu vaihe vaiheelta auki. Vaihtoprosessi on avattu aikajanan mukaisesti neljäksi vaiheeksi: Vaihtoon haku, Lähtöön orientoituminen ja valmistautuminen, opiskelu paikan päällä ja kotiinpaluu. Tässä osiossa on erityisesti keskitytty esittelemään tutkimustuloksia. Tutkimustuloksia on tuotu esiin niin fyysisen kuin sosiaalisenkin ympäristön kannalta.

4.1 Vaihtoon haku

Vaihto-opiskelu on edullinen, tehokas ja helppo tapa kartuttaa kansainvälistä kokemusta. Yksi tärkeimmistä kriteereistä vaihtoon lähtöä suunniteltaessa on ulkomailla opiskeltavien kurssien hyväksyminen osaksi suomessa suoritettavaa tutkintoa. Vaihto-opiskelua voi alkaa miettiä ensimmäisen opiskeluvuoden jälkeen kun perusopinnot on suoritettu. Vaihto-opiskelu edellyttää hyviä sosiaalisia taitoja, kulttuurien ymmärrystä sekä hyvää kielitaitoa. (Exchange period Abroad 2010, 3 - 4.) Katso liitteet 4 ja 5 JAMK:in ja Asia Exchangen tarjoamista Aasian vaihto-opiskelupaikoista.

Vaatimukset vaihto-opiskelijoiden kielitasosta vaihtelevat maittäin ja korkeakouluittain. Usein riittää että kotikorkeakoulu vahvistaa kielitason, mutta jotkut vastaanottavat korkeakoulut voivat vaatia kansainvälisesti tunnustetun kielitasosertifikaatin. Erilaisia kielitestejä ovat muun muassa Premierian hallinnoima Internet-pohjainen monissa USA:n ja Kanadan yliopistoissa vaadittu TOEFL-testi ja Finnbritin organisoima IELTS-testi, joka hyväksytään Iso-Britanniassa, USA:ssa, Kanadassa, Australiassa sekä Uudessa Seelannissa. (Exchange period Abroad 2010, 10.) Asia Exchange ei vaadi kielitestausta opiskelijoilta. Eräs haastateltu opiskelija kommentoi kielitestauksen olevan täysin turhaa, sillä suomalaisten lähtötaso englannin kielessä on hänen mielestään tarpeeksi korkea.

Ei todellakaan tarvittais kielitestausta, se on vähän niin kun muinaisjäännöksi yliopistoissa, että pitää tehdä se testaus, kaikki pärjää englannilla siellä. (Opiskelija 3.)

Vaihtoon haku -prosessi tapahtuu sähköisesti sekä Jamk:n kahdenvälisen sopimusten että Asia Exchangen kautta haettaessa. Internetistä löytyy haku-kaavakkeet, joilla vaihtoon haku käynnistyy. JAMK:n hakukaavakkeet; elektroninen hakukaavake ja CV, ovat sisäisessä verkossa ASIO:ssa. Vaihtoon haussa keskeinen henkilö on kotikorkeakoulun kansainvälisyyskoordinaattori. Kansainvälisyyskoordinaattori antaa informaatiota. Kahdenvälisen sopimusten kautta haettaessa hän kommentoi opiskelijan täyttämää vaihtoon haku-kaavaketta ja toimittaa lopullisen hakemuksen vastaanottavaan korkeakouluun, jossa päätös vaihto-opiskelijan hyväksymisestä tehdään. (Exchange period Abroad 2010, 11.)

Viestinnän koulutusohjelmasta ei ollut enää mahdollista vuonna 2009 lähteä Singaporeen vaihtoon. Haastateltu opiskelija halusi kuitenkin nimenomaan Singaporeen ja lähti ajamaan asiaa opiskelutoverinsa kanssa. JAMK:ssa pää-

dyttiin ratkaisuun, jossa kaksi viestinnän opiskelijaa saivat lähteä vaihtoon Liiketalous- ja palvelut -yksikön kautta. Alun epäselvyyksien selvittyä opiskelijat saivat tarvitsemaansa tukea koululta ja myös kansainvälisyyskoordinaattorilta.

Viestinnän vaihtokoordinaattori me tunnettiin, mutta kun me mentiin sinne Liiketalous- ja palvelut -yksikköön ni siellä oli ihan vieras henkilö. Yhdessä opiskelijatoverin kanssa puhuttiin meidän asiaa sinne ja kun ne tajus että viestintäkin on vielä vähän aikaa olemassa, niin otetaan ne nyt messiin, niin kyllä se yhteistyö lähti koulun kanssa menemään paremmin. Aika paljon siinä alussa sai tehdä yksin, mutta sitten kun ne ymmärti homman nimen koulussa, nii sen jälkeen oltiin yhteisvoimin. Vaihtopalaverit oltiin niitten Liiketoiminta- ja palvelut -yksikön opiskelijoiden kanssa samassa. Muutoksien tullessa noissa jutuissa byrokratia on aina vähän kankeeta. (Opiskelija 5.)

4.2 Lähtöön orientoituminen ja valmentautuminen

Valmentautuminen

Heti kun vaihto-opiskelupaikka on tiedossa, on hyvä alkaa kerätä tietoa kohteesta, vastaanottavasta korkeakoulusta, kaupungista ja maasta. Internet on kattava tiedonkeruupaikka, mutta myös kotikorkeakoulu, kirjasto ja vastaanottavassa korkeakoulussa aiemmin opiskelleet opiskelijat ovat hyviä tiedon lähteitä. (Exchange period Abroad 2010, 23- 24.) Haastatellut opiskelijat kertoivat perehtyneensä etukäteen vaihtokohteeseen jonkin verran jo Suomesta käsin. He myös kokivat suurena apuna, jos jo entuudestaan tunsivat jonkun vaihtokohteessa olleen henkilön. Sitä kautta he olivat saaneet arvokasta tietoa kohteesta.

Oltiin perehdytty vähän siihen kulttuuriin etukäteen, ettei siellä sit iha munaile kaikkien edessä ja lueskeltu matkablogeja. (Opiskelija 6.)

Yks iso apu tässä oli, että meidän vaihtokoordinaattori oli ohjannut meidät ennen vaihtoa tutustumaan Singapore Polytechnicista täällä vaihdossa olleeseen poikaan, jonka nimi oli Jordan. Hän pysty kertoo koulusta, ilmastosta ja sulla oli siellä valmiina ainakin yks kaveri, kun sä menit sinne. Me oltiin tosi yllättyneitä, että löyty tällänen tyyppi ja se oli itse asiassa tekemässä työharjoittelua täällä eikä se edes ollu tuolla koululla. Jos ei se vaihtokoordinaattori ois kertonu, että tälläne poika on olemassa ja kehottanu laittamaan sähköpostia jos se ois kiinnostunu auttamaan meitä niin eihän muuten ois tajunnu, et tämmönen tyyppi on. Se puhu, et se on aika ulkopuolinen koulumaailmasta täällä koska se tekee harjoittelu yritysmaailmassa. Ja se tykkäs tosi paljon, että sai meidän kautta jonkinlaisen yhteyden koulumaailmaan täällä. (Opiskelija 5.)

Ennen vaihtoon lähtöä tiedon haun lisäksi opiskelijan tulisi ymmärtää ja sisäistää hankkimansa tieto. Esimerkiksi kulttuurierojen ennalta ymmärtäminen helpottaa sopeutumista ja parantaa kokonaisuudessaan vaihtokokemusta. **Valmentautuminen** nousee yhdeksi suureksi teemaksi tutkimustuloksissa. Tiedon kulku ennen vaihtoon lähtöä ehkäisee informaatiokatkoksia myös paikan päällä. Opiskelijoiden tulee omaksua avoin asenne uusia kokemuksia ja tilanteita kohtaan. Opiskelijat kertovat haastatteluissa, että kun suhtautuu rennosti ja hyväksyy tulevan sellaisenaan, sopeutuminen on vaivattomampaa. Ei kannata synnyttää oletusta, että kaikki on samoin kuin Suomessa. Opiskelijoiden tulee tiedostaa ja varautua opetuksen tason mataluuteen jo ennen lähtöä. Asia Exchangen tehtävä on tehdä selväksi opiskelijoille, miten erilaista opiskelu on Aasialaisessa kulttuurissa. Kappaleessa 6.2 Hofsteden dimensiot selvennetään kulttuurierot opiskelussa tarkemmin. Valmentautumisen tulee olla ennen kaikkea itseohjautuvaa. Asia Exchange tarjoaa sivuillaan arvokasta tietoa valmentautumiseen.

Täytyy muistaa se että se on tosi erilainen kulttuuri, ei pidä stressata liikaa kyllä kaikki järjestyy vaikka kaikki ei ehkä meekään samalla lailla kun Suomessa. Väenpaljous, ilmasto ja ruoka on sellasia mihin kannattaa varautua. (Opiskelija 1.)

Vastaanottavan korkeakoulun tulee myös valmentautua ottamaan vastaan iso suomalaisryhmä. Korkeakoulun tulee sisäisesti tiedottaa opiskelijoiden kanssa tekemisissä oleville henkilöille ja opettajille suomalaisesta opetuskulttuurista ja toimintatavoista. Tämä auttaa heitä sopeutumaan tulevaan ulkomaiseen ryhmään ja ottamaan kulttuurierot ja kehityksen huomioon.

Käytännön järjestelyt

Vaihtoon lähtöön liittyy monien kaavakkeiden täyttö. Learning agreement sekä apurahahakemus täytetään ja palautetaan koululle kansainvälisyyskoordinaattorille. Kelalle tulee ilmoittaa opiskeluolosuhteiden muutoksesta OT15-lomakkeella. Samalla haetaan korotettua opintotuen asumislisää. Vaihto-opiskeluajaksi tulee ilmoittautua läsnä olevaksi. Vaihtoraportin kirjoittamisen voi aloittaa jo valmistautuessa vaihtoon lähtöön. (Exchange period Abroad 2010, 24.)

Ennen vaihtoon lähtöä opiskelijan tulee selvittää asumismahdollisuuksia (Exchange period Abroad 2010, 27). Opiskelijan tulee päättää haluaako hän asua monesti koulun tarjoamassa asuntolassa vai valita jonkun muun asumismuodon. Asuntola tarjoaa usein huomattavasti huokeamman vuokran ja mahdollisuus tutustua sekä paikallisiin opiskelijoihin, että muihin vaihto-opiskelijoihin on suurempi kuin muissa asumismuodoissa. Jos haluaa vaikuttaa asumisen tasoon, on muun asumismuodon valitseminen ehkä suotavaa. Asia Exchange tarjoaa ehdotuksia hyväksi koetuista asumismahdollisuuksista. Osa haastatelluista opiskelijoista koki joutuneensa itse ponnistelemaan asumisjärjestelyiden kanssa. Asia Exchangen kautta kuitenkin kaikki kertoivat löytäneensä vinkkejä ja informaatiota hyvistä paikoista asumiseen liittyen.

Mulla oli ranskalainen vaihto-opiskelija mun kämppis, mut joillain saatto olla paikallinen tai suomalainen. Pystyi vähän ite toivoo lähtiessä. Mä pistin, et mä en missään nimessä haluu suomalais-ta, on kivempi, et oma kielitaito kehittyy. (Opiskelija 1.)

Oltii ekat kolme päivää hotellissa ja sit alettii ettii kämppää. Oltii oltu yhteyksissä Asia Exchangen antaman listan yhtee välittäjään ja se kierrätti meitä eri paikoissa. Löydettii hyvä kämppä ja muuttettii sit kahen päivän päästä. (Opiskelija 3.)

Aikalailla piti kaikki tehdä ite, että ei ihan hirveen paljon tullu Asia Exchangelta apuja ja infoa asioista. Varsinkin asunnon hankkimisessa piti kaikki ite hoitaa. Oli siellä muutama ehdotelma koottu viime syksyn vaihtareiden paikoista ja asunnonvälittäjien puhelinnumeroita. (Opiskelija 2.)

Asuminen Aasiassa voi yllättää niin positiivisesti kuin negatiivisestikin. Aasiassa voi asua korkeatasoisesti hyvinkin edullisesti ja hinnat ovat usein tingittävissä. Negatiivisiakin yllätyksiä voi kuitenkin tulla, sillä rakentaminen ei ole samaa laatua kuin Suomessa. Torakat ja muut eläimet ovat usein vieraana. Asuntola-asuminen on selkeästi vaatimaton asumismuoto.

Siinä oli neljä makuuhuonetta, uima-allas ja palvelijat. Kävelymatka kaikesta rannalta ja Kuta beachista, mis on kaikki baarit ja kaupat. Se oli budjetoitu, about saman verran kun Suomessa. Haluttiin elää kerrankin hienosti opiskelijana. (Opiskelija 3.)

Suomessa ei ikinä pistettäis ketään asumaan sen kuntoisiin asuntoihin. se oli ihan siisti, mutta se kosteus teki sinne hometta. Verhot oli täynnä sitä ja katosta tippui maali kun oli niin kosteeta. Alin kerros, missä se meidän kämppä oli lisäs sitä kosteuden vaikutusta. Siellä oli myös torakoita ja liskoja, myrkyllisiä matoja. Se lisäs alkushokkia kyllä kun ekana iltana opettajatutori esitteli meille paikkoja, vei meidät keittiöön ja pisti valot päälle ja ensimmäisenä siellä vilistää sellanen gekkolisko lattialla. Ei yksin asuttu siellä. Singaporessa ajatellaan että lisko tuo hyvää onnea ja ne myös syö hämähäkkejä. Me myrkytettiin koko kämppä ja sillä torakat pysyi poissa. Liskojen ulosteet haittas jonkin verran elämää. Me ostettiin ihan alkuvaiheessa koko repertuaari siivousvälineitä ja käytiin kaikki pinnat läpi, se oli sellanen puhdistautuminen. Se homeen olemassa olo aiheutti tukkoisuutta ja päänsärkyjä, jos joutui pitempään olemaan kämppässä. Ois se voinu huonomminkin olla. (Opiskelija 5.)

Vastaanottavan maan viisumikäytännöt tulee myös selvittää hyvissä ajoin, koska hakuprosessi voi viedä viikkoja. Viisumin hakua varten tarvitaan hyväksymiskirje vastaanottavasta korkeakoulusta. (Exchange period Abroad 2010, 27.)

JAMK:n opiskelijat ovat vakuutettuja vaihto-opiskeluaikana kouluajalla, mutta vapaa-ajalla tapahtuvia tapaturmia tai onnettomuuksia vakuutus ei korvaa. Opiskelijan on hyvä hankkia henkilökohtainen matkavakuutus. Myös rokotukset ja muut terveydenhuoltoon liittyvät asiat tulee hoitaa kuntoon ennen matkaan lähtöä. (Exchange period Abroad 2010, 27.) Koulun kautta ohjeistetaan ottamaan yhteyttä opiskelijaterveydenhuoltoon rokotusasioissa. Eräs haastateltu opiskelija päätyi hakemaan rokotukset osa-aikaisen työpaikkansa työterveydenhuollon kautta, koska koki saavansa ne sieltä vaivattomammin.

Kun lähtee noin kauas niin rokotuksetkin pitää muistaa ottaa ajoissa. Se on fakta, että ne joutuu omasta taskustaan maksamaan ja miten nopeesti ne saa, niin mä mä sain osa-aikaisen työn työterveyden kautta. Ne sano et ne kirjottaa reseptin ja käy ite ostaa se lääke ne piikittää ilmaiseksi niin säästät vähän. (Opiskelija 5.)

Vaihto-opiskelumaassa kysellään varmasti paljon vaihto-opiskelijan kotimaasta, joten Suomesta on hyvä ottaa mukaan pieniä tuliaisias ja valmistautua kertomaan sekä omasta kotipaikasta, että Suomesta yleensä. Kotimaassa on hyvä suunnitella jo etukäteen rahankäyttöä ulkomailla ja varata riittävästi käteistä rahaa mukaan sekä kopioita tärkeistä dokumenteista kuten passista, lentolipuista tms. (Exchange period Abroad 2010, 27.)

Monet haastatelluista opiskelijoista ovat rahoittaneet vaihdon apurahan ja omien säästöjen turvin. Kelan opintotuki ja opintolaina auttavat myös opiskeli-

ja-vaihdon rahoituksessa. Jyväskylän yliopistolta apurahan saaminen Asia Exchangen vaihtoon on nykyisin tiukassa.

Koululta tuli 200€ kuussa plus opintotuki ja sit mä otin opintolainaa ja mulla oli omia säästöjä. (Opiskelija 4.)

Saatiin joo apurahaa, oltiin ilmeisesti ainoita ja viimeisiä, jotka sen sai. Tosiaan 1200€ saatiin. YO:lta on tehty sellanen linjaus ettei AE:n kautta lähteville sitä apurahaa myönnetä. On tullu sellasta palautetta et se opiskelu siellä on vähän mitä se on, huonotasois-ta. Ja sit kun se on tollasen järjestön kautta hankittu eikä olla ite oltu suoraan yhteydessä siihen kouluun. Lähinnä just kun ei ole muita ulkomaalaisia ja paikallisia, sama kun opiskelis täällä. (Opiskelija 6.)

Oliks se noin 1300€ avustusta koululta. Oltiin viimeset ketä tuetiin. Ehkä juuri siks kun se on kaupallinen järjestö, niin eivät halua tukea sitä. (Opiskelija 2.)

4.3 Opiskelu paikan päällä

Vapaa-ajan palvelut ja kansainvälisyys

Ulkomaisessa korkeakoulussa tulee varautua erilaisiin järjestelyihin ja toimintatapoihin. Ulkomaalaisena opiskelijana tulee osata pitää huolta itsestään. Päätoimena ulkomailla on opiskella, mutta on suotavaa, että osallistuu vastaanottavan korkeakoulun järjestämiin vapaa-ajan aktiviteetteihin. (Exchange Period Abroad 2010, 28.) Odotukset opiskelija-vaihdosta keskittyvätkin muun muassa matkusteluun, kulttuuriin ja vapaa-aikaan. Balilla vaihdossa ollut opiskelija luonnehtii odottaneensa opiskelijavaihdolta erityisesti vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyviä aktiviteetteja. Myös sosiaalisten suhteiden kehittäminen oli korkealla odotuksissa.

Ihan kohteesta tietty odottaa, ettei siä hirveesti koulua käydä. Surffausta, sukellusta ja kaikkee sellasta, Ja sit ku just lähtee kaveriporukalla. Korkeet odotukset oli ainakin vapaa-ajan suhteen. (Opiskelija 3.)

Tutkimustulosten pohjalta aiemmin mainitun valmentautumisen lisäksi esiin nousee toinen merkittävä teema, **vapaa-ajan palveluiden** merkitys. Asia Exchangen tulee kiinnittää erityistä huomiota vapaa-ajan palveluiden tarjontaan. Haastatellut opiskelijat painottavat vapaa-ajan palveluiden nostaneen vaihdon kokonaislaatua. Vapaa-ajan palvelut kompensoivat heikkoa opetuksen tasoa, kun mitataan vaihdon laatua. Ne opiskelijat, joille oli tarjottu harrastusmahdollisuuksia koulun puolesta, kokivat ne positiivisina ja laatua nostavina tekijöinä.

Koulun alussa oli pari päivää tavallaan sellaset messuteltat missä jokainen eri klubi kerto omasta toiminnastaan ja koitti värvätä mukaan. Ja se oli tosi edullista ehkä joku 10 tai 20 euroa koko puoli vuotta jos halus treenata. Vaihtariporukan kanssa meillä oli futisvuoro ja korista käytiin heitteleen tms. Mä en ollu missään säännöllisessä mukana mut koulu tarjos paljon. Harrastukset oli jenkkihenkisiä ja siellä kilpaillaan paljon yliopistojen välillä. (Opiskelija 1.)

Ite oon harrastanu karatea 12 vuotta ja ajattelin, että 5 kk tekevä mitään on liian pitkä aika, joten tein taustatutkimusta ja selvis, että siellä koululla on hirveesti erilaisia harrastekerhoja ja myös Karateklubi. Se oli eri tyyllisuuntaa mitä itse harrastan, mutta pistin kuitenkin sinne reippaana tyttönä sähköpostia, että voisinko tulla kattoon teidän treenejä. Ja ne oli, että ehdottomasti mukaan vaan. (Opiskelija 5.)

Asia Exchangen tulee selvittää vastaanottavan korkeakoulun tarjoamat harrastusmahdollisuudet ja tuoda ne esiin vaihto-opiskelijoille. Niistä on hyvä tiedottaa hyvissä ajoin esimerkiksi Internet-sivuilla, koska vapaa-ajan palveluiden monipuolisuus voi olla opiskelijalle ratkaiseva tekijä vaihtoon lähtö-

päätöstä tehdessä. Viimeistään Asia Exchangen järjestämällä orientaatiopäivillä on hyvä kertoa harrastusmahdollisuuksista enemmän.

Vastaanottavan korkeakoulun harrastusmahdollisuuksien lisäksi Asia Exchange voi lisätä vaihtopalvelun monipuolisuutta tarjoamalla itse tai yhteistyökumppaneiden kautta erilaisia paikalliseen kulttuuriin tutustuttavia ja kansainvälisyyttä lisääviä vapaa-ajan aktiviteetteja. Koska Aasian ja Suomen lukukausiaikataulut eivät kohtaa, paikallisten opiskelijoiden on vaikea osallistua suomalaisryhmää varten järjestetyille kontaktitunneille. Kansainvälisyyttä ja opiskelijoiden sosiaalista kommunikointia voidaan helposti lisätä vapaa-ajan kautta. Vapaa-ajan aktiviteetit voivat olla jalkapalloa yhdessä paikallisten kanssa, yhteinen ruokailuhetki paikallisen opiskelijan kodissa, yhteisiä reissuja lähiympäristöön tai paikallisten elinkeinoon tutustumista, kuten esimerkiksi Balilla tutustuttaisiin perinteiseen tapaan viljellä riisiä tai tehdä käsitöitä.

Opiskelijat toteavat, että koska opetus oli järjestetty vain suomalaisten kesken myös vapaa-ajalla tuli liikuttua harmittavan paljon vain suomalaisten opiskelutovereiden kanssa. Paikallisiin opiskelijoihin oli vaikea tutustua, koska he olivat selkeästi suomalaisia nuorempia ja opiskelijoilla ei ollut suuremmin intressejä kokoontua yhteen. Kokoavalle taholle on todellinen tarve.

Näin jälkikäteen kun miettii niin kun ne oli ne 2 muuta suomalaista siinä niin niitten kanssa tuli pyörityä liikaakin. Ne oli vähän sellainen turvaverkko siinä ympärillä; 3 juroo suomalaista. (Opiskelija 4.)

Singapore Polutechnic on enemmän ammattikoulun korkeakoulu ja oppilaatkin oli 17-18 vuotiaita joten syntyi pieni ikämuuri. En halua kategorisoida mutta tuon ikäiset ovat aika ujoja ja varsinkin tuota alaa ja 3D ohjelmointia opiskelevat ovat suurimmaksi osaksi nörttimäisiä poikia. Meidän luokalla oli 7 tyttöä. Me oltiin siellä vanhempina aika outolintuja ja ajateltiin, että tuleekohan kukaan puhumaan meille. Ikäero meidän ja opettajien kanssa oli pienempi

kuin meidän ja opiskelijoiden. 1 luokkalainen oli sellanen, jonka kanssa oltiin tuntien ulkopuolellakin. Hän oli sosiaalinen ja otti meidätkin mukaan siihen ja saattoi tulla ryhmätöissäkin meidän ryhmään. (Opiskelija 5.)

Kyllä joo siinä 5kk:ssa ehti hyvin tutustua, mutta olis toivonu et vähän niihin paikallisiin ja muihin ulkomaalaisiin olis kans tutustunu. Ne suomalaiset ketkä asu samoissa paikoissa tutustu vähän paremmin keskenään ja synty niitä ryhmittymiä. Myös vähä niitä paikallisia kavereita saatiin, käytiin kalastamassakin joskus. (Opiskelija 6.)

Opetuksen taso

Vastaanottavissa korkeakouluissa asenteet ulkomaalaisia vaihto-opiskelijoita kohtaan olivat hyvin positiiviset. Opettajat olivat pääosin helposti lähestyttäviä ja auttavaisia ja suhtautuivat opiskelijoihin avoimesti. Poikkeukset vahvistavat säännön.

Ehkä kun olit vaihtarina niin sait vähän erikoiskohtelua; sulta kysyttiin koko ajan, et onko kaikki hyvin ja miten menee ja jos on ongelmia, niin sano heti. Huolehdittiin paljon ja tuntu, et ne oli oikeesti ja aidosti kiinnostuneita kun ne tuli kysyä kaikkee. (Opiskelija 1.)

Tosi hyvin suhtautuivat. Esimerkiks lakikurssilla oli kaks nuorta tosi innokasta opettajaa ja ne halusivat kuulla meidän mielipiteitä paljon ja se oli niin keskustelemaa, vähän niin kuin Suomessa. (Opiskelija 2.)

Opettajat ja henkilökunta oli avuliaita, mut joltai kysy jotain niin se sano, et kysykää tältä ja se sano, et kysykää tältä seuraavalta. (Opiskelija 4.)

Vaikka suhtautuminen vaihto-opiskelijoita kohtaan oli kunnossa ja kansainvälistymisen halu oli olemassa, ei opetuksen taso vakuuttanut. Kulttuurierot opiskelumailmassa näkyivät vahvasti. Opetuksen taso ei ollut yhtä korkea-luokkaista kuin mihin Suomessa on totuttu.

Toki tiedettii se taso, mut yllätti kuinka turhauttavaa siellä oli istua. Ja ku siel oli pakko olla, olis halunnu oppiaki jotai. (Opiskelija 3.)

...kun puhuttiin opetuksen laadusta, niin ei se kyllä sen arvonen ollu, ellei sitä sit kehitettäis. Mut tuskinpa suurin osa, jotka lähtee sinne olettaakaan et se olis nyt jotain huippuyliopistoluokan opetusta siellä. Olis kuitenkin kiiva saada niille rahoilleen vastinetta. (Opiskelija 3.)

Opetuksen tasoa heikensi myös huono tiedonkulku vastaanottavassa korkeakoulussa. Tämä on myös asia, jossa Asia Exchange voi valmentaa vastaanottavaa korkeakoulua sekä tiedottaa vaihto-opiskelijoita varautumaan tämän tyyppisiin ongelmiin. Esimerkiksi tuntien perumisesta ei ilmoitettu ja opiskelijat tulivat tunneille turhaan.

Joo ilmoitettiin sillä tavalla, et 3 suomalaista menee tyhjään luokkaan, ja kattoo ettei täällä oo ketään. Ei ollu varmaan yks 10 kertaa, ku näin kävi, ettei mitään sanottu. Saatto olla, et meillä oli vaan samaa ainetta sinä päivänä ja sit kun tunnit oli peruttu, niin ei ollu mitään ja aamulla turha reissu kampukselle. Ei tieto kulkenut oikein. (Opiskelija 4.)

4.4 Kotiinpaluu

Kotiinpaluun jälkeen ulkomailla suoritettut opinnot hyväksytään osaksi tutkintoa. Opiskelijan tulee itse hakea suoritettujen opintopisteiden hyväksyntää tutkintoon. Elektroninen raportti vaihtoajasta tulee palauttaa samassa yhteydessä opintojen hyväksi luvun kanssa. Kun letter of confirmation ja vaihtoraportti on palautettu, jäljellä oleva 20 % apurahasta maksetaan JAMK:n opiskelijalle. (Exchange period Abroad 2010, 29.) Opiskelijat ovat tiedostaneet opiskelijavaihdon kriteerit tarkoin. Opiskeluun paneutuminen vaikutti myös rahalliseen tukeen, jota JAMK:n opiskelija on kommentoinut tulevassa.

Koululta sai yhteensä tuhat euroa apurahaa. 800 euroa sai ennen kun lähti vaihtoon ja kun oli kunniallisesti suorittanut vaihdon loppuun ja palauttanut kaikki tarvittavat dokumentit sai 200 euroa. Sen lisäksi Kelalta sai opintotukia jos vai sai opintoja läpi. (Opiskelija 5.)

5 LAADUN KEHITTÄMISEN PERUSTEET

Tämän opinnäytetyön perimmäisenä tarkoituksena on antaa kehitysehdotuksia Asia Exchangelle, jotta he voivat kehittää opiskelijavaihto -palvelunsa kokonaislaatua ja valmistautua hankkimaan asiakaskuntaa aiempaa enemmän ulkomailta. Haastattelutulokset antavat ilmi, että opiskelijavaihdon laadussa on kehitettävää. Seuraavassa on esitelty laatu käsitteenä ja paneuduttu laadun eri näkökulmiin, jotka voivat auttaa yritystä kehittymään menestyvämmäksi pitkällä aikavälillä, ei vain hetkellisesti. Tulevissa alaluvuissa esitellään pienen yrityksen kannalta tärkeitä laadun osa-alueita ja myös laadun merkitystä johtamisen kannalta.

Townsend ja Gebhardt (2000, 77) kokoavat seuraavassa pitkäkestoisen laadun merkityksen:

Parhaimman näköisin nurmikko naapurustossa tarvitsee työtä. Kuinka paljon riippuu siitä haluaako voittaa kuukausittaisen kilpailun vai saavuttaa nurmikon, joka kukoistaa vuosienkin jälkeen. Jos tavoite on vain hetkellisesti parantaa nurmikon ulkonäköä, tulee poistaa heikot osat nurmikosta ja unohtaa maaperän parantaminen ja ylläpito. Ajoituksen tulee olla täydellinen, koska on itsestään selvää, että pohjustuksen puute paljastuu. Jos pitkäkestoinen laatu on tavoitteena ja halutaan, että tulokset kehittyvät vuosi vuodelta, vaaditaan paljon enemmän. Ensin täytyy analysoida, mitä tarvitaan hyvän pohjan luomiseksi.

si. Hyvät, terveet juuret takaavat laadukkaat tulokset, jotka selviävät testistä kuin testistä vuosi vuoden jälkeen.

Laadun käsite on muuttunut vuosien saatossa alkuperäisestä tuotteen virheettömyydestä kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohdon käsitteeksi. Laatu käsitteenä on yrityksen laaja-alaista kehittämistä, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laatu on muuttunut käsitteellisesti tarkoittamaan kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Yleisesti laatu on kykyä täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. Virheettömyyden painotetaan kuuluvan olennaisesti laadun määritelmään, mutta sitäkin tärkeämpää on kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen. Ylilaatua tulisi välttää, jotta asiakkaat eivät kaikkooisi sen takia; turhan monimutkainen tuote tai palvelu asiakkaan näkökulmasta turhilla ominaisuuksilla saattaa koitua sen tuhoksi. (Lecklin 2006, 17- 19; Silen 1998, 13- 14.)

Grönroos (2000, 78- 79) kertoo, että palvelujen laadullinen heikkous näkyy useasti virheinä palvelussa ja palvelujen tuotannossa sekä asiakasreklamaatioiden määrissä. Laatukustannukset kasvavat tarpeettomasti, kun yritys joutuu tekemään niin sanottua turhaa työtä käsittelemällä reklamaatioita ja uudistamalla joitakin tuotannon osia. Myös asiakas kärsii tästä joutumalla käyttämään kallista aikaansa reklamointiin ja ongelman selvittämiseen. Lecklin (2006, 103- 105) lisää, että asiakaspalautteiden käsittely ja hyödyntäminen asiakashallinnassa on kuitenkin tärkeää yrityksen palvelun laadun parantamisessa, sillä asiakastyytyväisyys on menestyvän yrityksen perusta; Yritys ei menesty pitkässä juoksussa, jos asiakkaat eivät ole valmiita maksamaan palvelusta.

Laatu voidaan jakaa tuotteen laatuun ja toiminnan laatuun. Organisaation tuotteiden laadulla tarkoitetaan käsitystä, joka syntyy asiakkaalle organisaatiosta ja sen tuotteiden laadusta. Tuotteiden laatusuhde kilpailijoihin nähden on myös tärkeä. Toiminnan laatu on yrityksen toimintojen ja prosessien kykyä saavuttaa eri näkökulmien mukainen tavoiteltu laatu ja laaduntuottokyky. Toiminnan laatu on organisaation sisäisten prosessien ja toimintojen tehokkuutta ja virheettömyyttä, mutta myös ulkopuolisten verkostojen laaduntuottokyvyn optimointia ja organisointia suhteessa organisaation omiin tarpeisiin. (Silen 1998, 14 -15.) Opiskelijat kokivat Asia Exchangen kokonaislaadun positiivisena, mutta Asia Exchangen yhteistyökumppaneiden eli vastaanottavien korkeakoulujen toiminnan laadussa on kehitettävää. Opetuksen laatua tulisi viedä eteenpäin, jotta kokonaiskokemus olisi eheä.

Opiskelu ei ollut niin laadukasta, mutta kokonaisuudessaan laadukas paketti. Hyvin organisoitu ja mielestäni kattava kokonaisuus. (Opiskelija 2.)

5.1 Laaduntuottokyky

Jotta laatukulttuuri on yrityksessä toimiva, tulee asiakaslähtöisen ja laatu-keskeisen ajattelu- ja toimintamallin olla syöpynyt syvälle arvojen ja perusolettamusten, normien tasolle asti. Laatu ja asiakkaiden tyytyväisyys täytyy nostaa toimintaa ohjaaviksi keskeisiksi arvoiksi. Toimivan laatukulttuurin kautta yritys osaa hyödyntää kehityspotentiaaliaan ja osaamistaan sekä pyrkii kohti pitkäjänteistä ja vakuuttavaa laadun tuotantoa. Laatukulttuurin hyödyntäminen ja kehittäminen tuo yritykselle vaikeasti jäljiteltävissä olevaa kilpailuetua. Yrityksen toimiva laatukulttuuri merkitsee sitä, että yritys ymmärtää laaja-alaisen ja moniulotteisen laadun käsitteen ja toimii sen pohjalta. (Silen 1998, 47- 48.) Toimiva laatukulttuuri luo pohjan yrityksen laaduntuottokyvylle. Seuraavassa

esitellään kuusi laaduntuottokyvyn näkökulmaa. Näkökulmia analysoidaan Asia Exchangen toiminnan pohjalta.

Valmistuskeskeinen laaduntuottokyky

Virheiden määrä sekä tuotteissa, että palveluissa pyritään pitämään vähäisenä. Jotta tämä toteutuisi, myös organisaation toimintamekanismeissa tulee olla paljon virheitä estäviä mekanismeja. (Silen 1998, 48-49.) Asia Exchange pyrkii ehkäisemään virheitä keräämällä asiakaspalautetta aktiivisesti ja koulutautumalla jatkuvasti. Kehittämisen henki on kova yrityksessä.

Tuotekeskeinen laaduntuottokyky

Pyritään tuottamaan ominaisuuksiltaan hyviä ja laadukkaita tuotteita. Perustan hyvälle tuotekeskeiselle laaduntuottokyvyllä luovat korkea insinööriosaaminen sekä teknologiakilpailukyky. (Silen 1998, 48-49.) Asia Exchangen perustajat perustivat alun perin yrityksen siitä lähtökohdasta, että he halusivat antaa helpomman mahdollisuuden freemovereille lähteä Aasiaan vaihtoon. Yritystä on kehitetty oman kokemuksen pohjalta. Tämä lisää tuotteen laadukkuutta. Asia Exchangen ja palvelun kuluttajan välinen vuorovaikutus tapahtuu pääosin sähköisen media kautta. Teknologista osaamista kehitetään ja ulkoistetaan tarpeen mukaan. Teknologian suuren määrän vuoksi yritys on erittäin helposti saavutettavissa ja kilpailukykyinen markkinoilla.

Arvokeskeinen laaduntuottokyky

Arvokeskeinen laaduntuottokyky tuottaa kustannus-hyötysuhteeltaan hyviä tuotteita asiakkaalle. Asiakas kokee hinnan ja laadun suhteen optimaaliseksi ja palvelu on luotettava ja pitkäikäinen. (Silen 1998, 48 -49.) Asia Exchangen asiakas odottaa saavansa palvelusta rahoilleen todellista vastinetta, koska tarjolla on niin sanotusti ilmaisiakin samanlaisia palveluita kotikorkeakoulujen kautta. Asia Exchange tuottaa kokonaisvaltaisia vaihto-ohjelmia, jotka sisältä-

vät opiskelun lisäksi monia lisäpalveluita kuten orientaatiopäivät, listan vaihtoehtoisista asumismahdollisuuksista, neuvoja kulttuuriin sopeutumiseen sekä alennuksia Asia Exchangén yhteistyökumppaneiden palveluista. Luotettavuus syntyy toimivasta vuorovaikutuksesta kaikissa palvelun vaiheissa sekä asiantuntevuudesta ja suomalaisuudesta.

Kilpailukeskeinen laaduntuottokyky

Tarkoituksena on tuottaa kilpailijoihin nähden kilpailukykyisempiä ja laadukkaampia tuotteita tai palveluita. Panostetaan hyvään laatuimagoon markkinoilla sekä saavutetaan arvostusta hyvän laadun ja luotettavuuden vuoksi. (Silen 1998, 48 - 49.) Asia Exchangén tärkeimmät kilpailijat ovat Academy Access, joka tarjoaa MIBP (The Malaysia international Business Program) – ohjelmaa Malesiassa sekä opiskelijavaihto.fi, joka tarjoaa vaihto-opiskelua Etelä-Koreassa freemovereille ja avointen yliopistojen opiskelijoille. Koulujen omia vaihto-ohjelmia ei voida suoraan katsoa Asia Exchangén kilpailijoiksi, sillä Asia Exchange on perustettu täydentämään jo olemassa olevia vaihtoehtoja sekä palvelemaan näiden ohjelmien ulkopuolelle jääviä opiskelijoita. Ala on tällä hetkellä melko maltillisesti kilpailtu. Aasian vaihto-opiskelukohteista on tällä hetkellä pula, joten kysyntä ylittää tarjonnan. (Asia Exchange Oy:n liiketoimintasuunnitelma 2009.)

Asia Exhangella on alalla kilpailuetu. Yritys on pystynyt pitämään palvelut ja vaihtokohteet monipuolisina sekä hinnat alhaisina verrattuna kilpailijoihin. Palveluiden vielä kehittyessä laatu suhteessa olemassa oleviin kilpailijoihin pitää yrityksen varmasti alalla. Asia Exchangessa pyritään aktiivisesti vaikuttamaan siihen, että vaihto-ohjelmat pysyvät jatkossakin tasokkaina. Asia Exchangén kilpailuvaltti on myös asiantuntevuus. Asia Exchangén perustajat ovat kokeneita Aasian matkailijoita ja vaihto-opiskelijoita. Näin ollen opiskelijat saavat neuvoja ja apua myös yrityksen perustajien käytännön kokemuksen kautta. (Asia Exchange Oy:n liiketoimintasuunnitelma 2009.)

Asiakaskeskeinen laaduntuottokyky

Asiakaskeskeinen laaduntuottokyky toteutuu kun asiakkaan tarpeet ja odotukset on osattu selvittää ennakkoon ja niihin vastataan tarjottavien tuotteiden ja palveluiden kautta. Asiakas on tyytyväinen. Asiakaskeskeisen laaduntuottokyvyn jatkuva kehittäminen on koko laatuajattelun kulmakivi. (Silen 1998, 48 - 49.) Tämä laaduntuottokyvyn näkökulma on yksi syy miksi tämä opinnäytetyö on tehty. Asiakaskeskeinen laaduntuottokyky on Asia Exchangen tuottamien palveluiden perusta, johon halutaan panostaa jatkossa. Asia Exchange tuo sivuillaan esille asiakaslähtöisen prosessikaavion ja opastaa asiakasta askel askeleelta palvelun edetessä. Asiakas on joka vaiheessa tärkein.

Yhteiskuntakeskeinen laaduntuottokyky

Yhteiskuntakeskeinen laaduntuottokyky ottaa huomioon ympäröivän luonnon ja yhteiskunnan ja tuottaa hyviä asioita suhteessa niihin. Ympäristöasiat on otettu huomioon toiminnassa ja yritys toimii moraalisesti ja eettisesti oikein. (Silen 1998, 48 - 49.) Laadun kokonaisvaikutus luontoon ja yhteiskuntaan asetetaan Asia Exchangen laatutyössä keskeiselle sijalle. Asia Exchange haluaa vastata Suomen kansantalouden vaatimuksiin tuottamalla osaavaa työvoimaa. Tuottamalla palveluja aasialaisten yhteistyökumppaneiden kanssa Asia Exchange haluaa antaa mahdollisuuden asiakkaalle monipuolistaa tutkintoa sekä kartuttaa myöhemmin työelämässä tarvittavia taitoja ja kokemuksia. Asia Exchangen vaihto-ohjelman tuoma kansainvälinen kokemus auttaa erottautumaan työmarkkinoilla. Yrityksen tuottamien palveluiden vaikutus Suomen luonnolle on melko vähäinen, mutta Aasiassa se on sitäkin suurempi.

5.2 Laatupalkintokriteerit ja ISO 9000- standardi laadun kehittämisen osana

Laatua ei tule käyttää erillisenä käsitteenä tai toimintona, vaan se tulee ottaa huomioon kaikessa toiminnassa. Kokonaisvaltaisen laadun johtaminen on vielä melko harvinaista Suomessa, mutta parempaan suuntaan ollaan menossa. Goetschin ja Davisin (2006, 466 - 467) mukaan ISO (International Organization for Standardization) on kansainvälinen standardoimisjärjestö, jonka perustandardit on hyväksytty ympäri maailman kansallisiksi laatustandardeiksi. Laatu on Silenin (1998, 15 - 18) mukaan keskittynyt aiemmin pitkälti ensin ISO 9000- standardin ympärille ja sen jälkeen laatupalkintokriteerien soveltamiseen. Sertifiointilaitos eli valtuutettu kolmas osapuoli voi myöntää ISO 9000- sertifikaatin. Sertifikaattia ylläpidetään usein ilman todellista vaikutusta laadun kehittämiseen organisaatiossa. ISO 9000 – standardi on nähty organisaatioissa laadunkehittämisen ensi vaiheena ja jopa minimivaatimuksena. Minimitalvoitteiden pohjalta kokonaisvaltainen laadunkehitys on hidasta ja tehotonta. Tätä kautta etenemällä laadunkehityksessä voidaan menettää jopa vuosia todellisen kilpailukyvyn kehittämisessä ja laatukulttuurin rakentamisessa. (Silen 1998, 15 - 18.)

Laatupalkintokriteerit ovat perinteisesti sisältäneet ne käsitteet, joilla on pyritty kuvaamaan laatua tai laatujohtamista yritystoiminnassa. Laatupalkintokriteerit pohjautuvat tieteellisen liikkeenjohdon periaatteisiin. Niihin on pyritty konkretisoimaan mitä yrityksen tehokas toiminta ja asiakaslähtöisyys voisi olla laadun näkökulmasta. Kriteerien objektiivinen arviointi luo haasteen oikeudenmukaiselle laadun arvioinnille. Kriteerien soveltamisen parasta antia ovat kehityskohteiden löytyminen kriteerien avulla sekä eri osa-alueiden vertailun mahdollisuus alalla. (Silen 1998, 19 - 23.)

Goetsch ja Davis (2006, 467- 468) kertovat, että vuoden 2000 lopulla julkaistu ISO 9000:2000- standardi teki huiman loikkauksen muun muassa jatkuvan kehityksen vaatimuksella. Standardi sisältää kahdeksan laatujohtamisen periaatetta:

- Asiakasfokus, asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja heidän odotustensa ylittäminen
- Hyvä ja parempi johtajuus
- Prosessilähestymistapa, tunnistaa kaiken työn kulkevan ja hoidettavan prosessin mukaisesti
- Ihmisten osallisuus, varmistaa kaikkien työntekijöiden osallisuus yrityksen hyväksi
- Järjestelmällinen johtamistapa
- Jatkuva kehittäminen, on muistettava, että aina on kehitettävää
- Tosiasioihin perustuva lähestymistapa asioita päätettäessä
- Molempia osapuolia hyödyttävät suhteet toimituksissa

Vaikka ISO 9000-sertifikaatti on kilpailuetu, Asia Exchangen ei kannata lähteä tavoittelemaan ainoastaan sertifikaattia, vaan keskittyä kokonaisvaltaiseen laadun kehittämiseen. Asia Exchange on verrattain uusi yritys alalla. Uudistumisen ja kehittämisen sekä laajentamisen halu on kova. AE on paneutunut toiminnassaan moniin laatuksiteereihin, kuten yllä esiteltyihin asiakasfokukseen ja prosessilähestymistapaan. Näitä laatujohtamisen periaatteita tutkimmalla ja analysoimalla on löytynyt kehityskohteita: lähtöön orientoituminen ja valmistautuminen sekä opiskelu paikan päällä kappaleissa esiteltyt opetuksen taso ja vapaa-ajan palveluiden puute.

5.3 Johtamisen merkitys laadun kannalta

Laatujohtamisen pohjalla on japanilainen 1950-luvulla kehitetty laatujohtamismalli TQM (Total Quality Management). Laadun kokonaisvaltaisesta johtamisesta löytyy useita luonnehdintoja. Kaikissa niissä painottuu kuitenkin asiakasnäkökulma sekä laaja-alainen laatuksitys. Johtamisen näkökulmasta laatu on prosessi ja toiminnan lopputulos. (Silen 1998, 41.) Tässä työssä Asia Exchangen prosessit on avattu osiin kappaleessa neljä. Edellytykset kehittää kokonaislaatua pala palalta ovat olemassa. Laatujohtamisessa Asia Exchangen tulee keskittyä siihen, että yritystä kehitetään ja viedään eteenpäin ammattitaitoisesti ja vastuullisesti.

Laatu on sitä, mikä tyydyttää asiakasta. Laadun tuottaminen on edellytys prosessijohtamisen tavoitteena olevalle tuotantoprosessien hallinnan tehokkuudelle. Laatu ei ole vain virheiden poistoukkimista vaan se tulee sisällyttää tuotantoprosesseihin ja virheet tulee ehkäistä ennakoon. Tuotteen arvon lisääminen on keskiössä. Johtaminen perustuu tosiasioihin ja faktoihin, näppituntumalla johtaminen ei vie mihinkään. Tilastollisten menetelmien käyttö vie eteenpäin johtamisessa ja ongelmanratkaisussa. Suorituksia ja laatutasoa tulee mitata. Laatu, hinta ja toimitusaika ovat kuitenkin ne kolme yrityksen ensisijaista menestystekijää, ja niiden hyvä hoito vie hyviin liikeloudellisiin tuloksiin. (Silen 1998, 39.)

Laadun kehittäminen on kaikkien velvollisuus, joten koko henkilöstön tulee osallistua siihen. Organisaation laatuun liittyvät tavoitteet kulkevat ylhäältä alas tavoitejohtamisen mallin mukaisesti. Laatu toimintoja tulee analysoida kausittain. Kansallisessa yhteistoiminnassa laatu korostuu. Yliopistojen ja korkeakoulujen tulee sitoutua laatuun liittyvään yhteistyöhön ja verkostoitua. Yhteistyökumppanit tulee sitouttaa organisaation kokonaisvaltaiseen laadun kehittämiseen. (Silen 1998, 40.)

Pienessä yrityksessä, kuten Asia Exchange, laatujohtamisessa ei tarvitse keskittyä henkilöstön johtamiseen, vaan oikeiden asioiden johtamiseen virheettömyyttä korostaen. Kokonaislaatua henkilöstön osalta Asia Exchange voi ylläpitää kouluttautumalla ja päivittämällä ammattitaitoaan. Laatujohtamiseen voi hakea uutta näkökulmaa muun muassa ulkopuolista konsultointia käyttämällä. Yhteistyökumppaneiden, kuten vastaanottavien korkeakoulujen, sitoutaminen on erityisen tärkeää. Asia Exchangen tulee korostaa yhteistyökumppaneilleen korkean opetuksen laadun merkitystä palvelun kokonaislaadun kannalta.

5.4 Laadukasta palvelua

Asiakkaalla on aina tiettyjä odotuksia tuotteesta sekä sen laadusta. Odotukset liittyvät asiantuntemukseen ja ammattimaisuuteen sekä tuotteen laatuun ja sen toimivuuteen. Yrityksen markkinointiviestintä sekä asiakkaan aikaisemmin keräämä informaatio asiasta esimerkiksi kuulopuheiden kautta vaikuttavat myös osaltaan odotettuun palvelun laatuun. Tuote ei tule myydyksi itsestään. Ammattitaitoisten työntekijöiden kautta tuote rakentuu vastaamaan asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia laadun suhteen. (Lecklin 2006, 91 - 94.)

Laadukkaaksi koetun palvelun kuutta kriteeriä voidaan pitää Grönroosin mukaan (2000, 69 - 74) ohjenuorana hyvän palvelun laatuun vaikuttavina tekijöinä. Niitä ovat maine, ammattitaito, normalisointi, asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus sekä luotettavuus ja uskottavuus. Kaikki nämä kriteerit tulisi toteutua yrityksen tuottamassa palvelussa, jotta koettu palvelu olisi laadukasta.

Maine ja uskottavuus ovat liitoksissa yrityksen imagoon. *Ammattitaito* vaikuttaa yrityksen näkyvään tulokseen. *Normalisointi* tarkoittaa ikään kuin olemassa olevaa varasuunnitelmaa ja sen aina tiedossa olevaa toteuttajaa odottamattomien yllätysten varalta. (Grönroos 2000, 69- 74.) Opiskelijoiden mielestä Asia Exchangen liikeidea ja maine ovat hyviä. Asia Exchange oli varautunut myös yllättäviin tilanteisiin, kuten ympäristöolosuhteiden muutoksiin ja oli heti ajan tasalla tiedottaen tilanteesta varoitusviestein.

Ne toimi kyllä aika vikkelästi kaikessa ja jos miettii niitten liikeideaa, niin aika toimiva sinänsä, et kaikki kuitenkin haluaa tollasiin kaukokohteisiin, joita ne tarjoaa. (Opiskelija 6.)

Bangkokin levottomuuksien aikaan tuli jotain varoitusviestejä, et mihin ei kannata mennä ja et kannattaa olla yhteyksissä sinne lähetystöön jos siltä tuntuu. (Opiskelija 6.)

Laamasen mukaan (2009, 20 - 21) palveluita tarjoavien organisaatioiden prosesseihin tuo lisähaastetta *asiakkaiden käyttäytyminen*. Prosessit eivät toteudu siististi peräkkäisinä vaiheina eikä palvelun kulku ole aina ennalta arvattavissa. Kehityshaaste on saada palvelu toimimaan yllättävistäkin tilanteen käänteistä huolimatta asiakkaalle arvokkaalla ja mieluisalla tavalla. Grönroos (2000, 69 - 74) lisäksi painottaa käyttäytymisen ja asenteiden vaikuttavan suuresti yrityksen menestymiseen, ja senpä vuoksi työntekijöiden on elettävä hetkessä ja oltava herkkiä asiakastilanteissa asiakkaan hyväksi. Asiakkaan vaatimukset ja toiveet tulee ottaa huomioon ja palvelu tulee olla helposti saatavilla, jotta *joustavuuden ja lähestyttävyyden* kriteerit toteutuisivat.

Luotettavuus sekä jo aiemmin mainittu *uskottavuus* tulevat esiin muun muassa silloin, kun tapahtuu jotakin negatiivista odottamatonta. Asiakas tietää voitavansa luottaa palveluntarjoajaan ja tietää toiminnan olevan hänen etujensa mukaista. (Grönroos 2000, 69 - 74.) Seuraavassa esimerkki siitä, kuinka vii-

sumin saannin viivästyminen voi tuoda turhaa epävarmuutta ja epäluottamusta palvelua kohtaan jo ennen kuin vaihto on päässyt alkamaan.

Viisumi oli mielenkiintone kans, koska siinä piti itse odottaa se hyväksymiskirje sieltä yliopistolta ja sit se meni AE:lle ja sieltä meille. Kävi nii et ku oltii lähössä reissuun uuden vuoden aattona, ni kaks viikkoo ennen sitä meillä ei vielä ollu sitä hyväksymiskirjettä eikä siten viisumeitakaa! No sit se tuli joku puoltoistaviikkoo ennen ja eiku hirveellä kiireellä lähetettii postissa Helsinkii viisumihakemus. Siinä oli kaikki joulukorttiruuhkat sun muut. Sieltä ei kuulu mitää ja alkaa tulla joulun pyhät vastaa ja ne ei vastaa puhelimeen. Meillä on passit siellä ja kaikki ja sellanen olo että tästä ei tuu mitään. Välipäivinä mä sain jonkun kiinni sieltä ja sanoin ettei lähetä niitä enää postii, vaa mä tuun hakeen ne ja hain sit kaikkien kaverienki passit siinä samalla. Se oli siinä sellanen turha jännitys, koska kumminki oli puol vuotta aikaa hoitaa toiki asia. Ja kun mä sitä AE:lta kyselin, ni ne sano et ei saanu niitä sieltä koululta ajoissa. (Opiskelija 3.)

Aiemmin mainittujen Grönroosin kuuden laadukkaan palvelun kriteerien lisäksi seitsemäntenä kriteerinä voisi melkein pitää palvelun ja tuotteen hintaa. Jos sitä pidetään liian korkeana, palvelua ei osteta, mutta jos palvelu on olematon, korkeaa hintaa saatetaan pitää hyvän laadun kriteerinä. (Mts. 69 - 74.) Erään haastatellun mukaan oli vaikeaa arvioida vaihtokokonaisuuden laadun ja hinnan välistä suhdetta. Hän koki saaneensa paljon, mutta myös kehotti Asia Exchangea parantamaan tiettyjä osia palvelussaan eheämmäksi, kokonaisuuden parantamiseksi.

Se oli joku reilu tonni, sitä on tietty vaikea arvioida, mitä kaikkee ne maksaa sinne päähän, tyyliin tilavuokrat ja opettajien palkat vai mitä sitte. Vaikea arvioida kyllä. Vastinetta sinänsä sain rahoille, muutenhan en olis lähtenyt. En kuitenkaan suosittelis, et korottavat hintoja, elleivät paranna lopputoteutusta ja viimeistele palvelua. (Opiskelija 6.)

Joka kulttuuriin sisältyy paljon symboleja, sankareita, rituaaleja ja arvoja. Näiden vuoksi myös kulttuurieroja on erittäin paljon. Kulttuuri kerrostuu sipulin lailla näistä neljästä palasesta. Symbolien edustaessa sipulin pintaa lähinnä olevaa osaa sankarit ja rituaalit jäävät sen välimaastoon ja arvot sen sydämeen edustaen kulttuurin syvintä olemusta. (Hofstede & Hofstede 2005, 6.)

Uudessa kulttuurissa oleva pyrkii tunnistamaan ja omaksumaan uuden ympäristön tarjoamia symboleita ja rituaaleja, kuten tervehtimistapoja, tapaa toimia tietyissä tilanteissa, pukeutumista, kielen käyttämistä ja elehdintää. Symboleilla on tietty merkitys, jonka ymmärtää vain samassa kulttuurissa elävä. Sankarit toimivat käyttäytymismalleina suuresti arvostettujen luonteenpiirteidensä ansiosta. He voivat olla jo edesmenneitäkin henkilöitä tai esimerkiksi keksittyjä hahmoja. Rituaaleja voidaan pitää sosiaalisesti välttämättöminä, vaikka ne eivät olisi millään tavalla teknisesti tarpeellisia. Tällaisia ovat sosiaaliset ja uskonnolliset seremoniat, kunnioituksen osoittaminen ja tervehtiminen. Arvojen olemassaolon voi päätellä tavasta, jolla ihminen käyttäytyy erilaisissa tilanteissa. Arvot ovat jo varhain alitajuisesti opittuja asioita ja tietynlaisia tunteita, joita ei voida niin vain muuttaa omaksumisen jälkeen. (Hofstede & Hofstede 2005, 7 - 10.) Esimerkiksi Thaimaassa kuningasta palvotaan. Hänen ja hänen puolisonsa kuvia ja heille tehtyjä alttareita on nähtävillä kaduilla, ihmisten pihilla ja julkisten rakennusten seinillä. Kuningasperhettä kunnioitetaan erilaisin rituaalein, joista eriskummallisin esimerkki on kuninkaan elämäntarinan kertominen elokuvateatterissa ennen elokuvan alkutekstejä. Tarinaa kunnioitetaan hiljaa seisoen.

Vaihto-opiskelijat kohtaavat juuri näitä asioita uudessa kulttuurissa ja joutuvat käsittelemään niitä oman kulttuuritaustansa kautta. Siksi olisikin erittäin tärkeää tutustua uuteen maahan ja sen kulttuuriin edes hieman ennen vaihtoon lähtöä, sillä se helpottaa tulevaa kokemusta uudessa kulttuurissa. Haastatellut opiskelijat ovat kokeneet kulttuurierot eri tavoin. Yksi haastatelluista opiskeli-

joista kertoi rennon asenteen pehmentäneen ja ehkäisseen suuria kulttuurishokkeja.

Ihan hyvin sopeuduin. En koe kokeneeni kulttuurishokkiakaan, kun vaan rennosti otti kaiken mikä tuli vastaan. Niin kun jossain ravintolassa oli rottia tai torakoita, niin ajateltiin, et tää on nyt tästä täällä. (Opiskelija 6.)

Kulttuurien välinen kohtaaminen tapahtuu vierasmaalaisen kohdatessa uuden kulttuuriympäristön. Kaikilla ihmisillä on tietyt perusarvot, jotka ovat varhaisessa vaiheessa omaksuttuja ja siten tiedostamattomia. Ne eroavat suuresti esimerkiksi aasialaisessa ja eurooppalaisessa kulttuurissa ja sen takia kulttuurien yhteentörmäyksiä tapahtuu. Silloin koetaan helposti avuttomuutta ja vihan tunteita uutta kulttuuriympäristöä kohtaan; niin sanotut kulttuurishokin oireet vaikuttavat tavallisesti fyysiseenkin toimintaan. (Hofstede & Hofstede 2005, 323.)

Turvallisuuden tunne on yksi tärkeimmistä perusarvoista. Olonsa turvalliseksi tunteminen sopeuttaa kulttuuriin ja helpottaa arkea. Haastatellut opiskelijat olivat kokeneet vaihto-aikanaan hyvin vastakkaisia kokemuksia. Toisaalla turvallisuus on varmistettu lähes sataprosenttisesti aseistetuin vartijoin, kun toisaalla turvallisuuden tunne on horjunut aika lailla varkauksien myötä.

Se oli kampusalueella joka oli aidattu ja vartioitu. Autolla mistä pääsee sinne alueelle, niin siellä on 24/7 vartija, plus huoneistossa oli verkko-ovi ja ulko-ovi molemmat lukollisia sekä kaikkiin huoneisiin johtavat ovet oli lukittavia. Singaporessa ei ollut missään vaiheessa turvaton olo, siellä oltiin niin herran kukkarossa. Enemmän mua pelottais täällä Jyväskylässä yöllä rallien jälkeen mitä voi tapahtua. Koulualueella meni vähän överiksi se, siellä oli sellasia kylttejä et kymmenen jälkeen illalla koirapartio ja aseistettu vartija liikkuu siellä. Mietittiin et onko tämä koulu vai armeijan tukikohta. Ei ollu tottunu siihen et oli niin vartioitua. Harmikseni en nähny yhtään aseistettua vartijaa tai koiraa. (Opiskelija 5.)

Meijän talon siivoja ilmeisesti varasti meiltä rahaa. Talon omistaja oli tosi pahoillaan ja ilmeisesti se siivoja sai sit potkut, ei ainakaa nähty häntä sen episodin jälkeen enää. Ei me lähetty sitä sit viranomaisten kanssa selvittelee. Korruptiota siellä ilmeni kans, et saattoivat pysäyttellä turisteja olemattomista syistä ja rahastaa. Että ei mielellään lähteny niitten kansa asioimaan ollenkaan. (Opiskelija 2.)

6.1 Kulttuurishokki

Kulttuurishokki sisältyy muun muassa Hofsteden ja Hofsteden (2005, 324) mainitsemaan kulttuurisen sopeutumisen käyrään, joka koostuu neljästä osasta. Ensimmäisenä vaiheena mainitaan euforia, uuden kokeminen ja sen tuoma jännitys. Kulttuurishokki on toinen vaihe, jonka ihminen kokee arjen alettua uudessa kulttuuriympäristössä. Sosiaalisen verkoston syntyminen ja paikallisten arvojen omaksuminen ovat osa seuraavaa vaihetta, sopeutumista uuteen kulttuuriympäristöön. Viimeisenä, neljäntenä vaiheena, on vakiintuminen, joka voi tapahtua kolmella eri tavalla. Mielentila voi jäädä kielteiseksi uutta kulttuuria kohtaan, jos vierailija tuntee itsensä edelleen ulkopuoliseksi. Mielentila voi myös olla yhtä hyvä kuin ennen, jolloin vierailijan katsotaan sopeutuneen kahteen eri kulttuuriin. Mielentila voi olla myös entistä parempi, jolloin vierailijan katsotaan muuttuneen yhdeksi muista kulttuurin edustajista.

Haastateltavat opiskelijat eivät maininneet kokeneensa edellä mainittuja kulttuurishokin vaihteita. Kulttuurishokki koettiin kulttuurieroina, jotka ilmenivät kuuman ja kostean ilmaston, liikenteen kaoottisuuden, ruokakulttuurin sekä ihmispaljouden kautta. Huomioitavaa on, että heidän kertomansa mukaan kulttuurishokki iski vasta kotiin palatessa. Eräs opiskelija koki kotiin palatessaan irtautuneensa aikaisemmasta sosiaalisesta ympäristöstään.

Sellanen asia, mitä en odottanu oli, että vaikka oli kuinka ihana palata Suomeen ja oli odottanu, että näkee ystävät ja perheen niin se kulttuurishokki iski uudelleen kun palasi Suomeen. Sä tavallaan tipahdat tänne ja täällä on jakso kesken, sä et pääse opintoihin mukaan ja kavereilla on menny 5kk elämässä eteenpäin ja ne on ihan eri vaiheessa. Ykskin mun kaveri oli raskaana. Täällä kaikki oli menny eteenpäin ja mä en päässy kyytiin siihen karuselliin. Mieti, et mikä mun paikka nyt on, kun olin palannu tänne. Se oli sellanen asia, mitä en osannu odottaa. Oli jotenkin niin naiivi ajattelutapa, että kaikki ois samanlaista kun ennen kun mä lähdin, mut eihän mikään oo, kaikki on menny eteenpäin täälläkin. (Opiskelija 5.)

6.2 Hofsteden dimensioid

Hofsteden ja Hofsteden (2005) dimensioid jakautuvat neljään osaan: valtaetäisyys, yksilöllisyys verrattuna kollektiivisuuteen, maskuliinisuus vastakohtaan feminiinisyys sekä epävarmuuden välttäminen.

6.2.1 Valtaetäisyys

Valta nähdään yhteiskunnassa tosiasiana suuren valtaetäisyyden maissa, ja sen laillisuutta ei mietitä. Pienen valtaetäisyyden maissa laillisuus on vallan ehdoton edellytys. Eriarvoisuus on hyväksyttävää ja jopa toivottua suuren valtaetäisyyden yhteiskunnassa, kun taas pienen valtaetäisyyden yhteiskunnat pyrkivät kitkemään ihmisten eriarvoisuuden pois kokonaan. (Hofstede & Hofstede 2005, 45 - 50.)

Hofsteden ja Hofsteden (2005, 57) mukaan suuren valtaetäisyyden maissa lapset ovat oppineet kunnioittamaan vanhempiaan ja vanhempia ihmisiä, ja sitä pidetään perusasiana ja elämän mittaisena hyveenä. Vanhempien tehtävänä on myös opettaa tottelevaisuutta, ja lapset ovat heille tuleva turva van-

huuden päville. Pienen valtaetäisyyden kulttuureissa vanhemmat kohtelevat lapsiaan tasavertaisina kanssaan, ja lapset tekevät samoin heille. Lapsille ei ole kaavailtu mitään tiettyä roolia vanhempien vanhetessa eivätkä lapset kohtelee vanhempia ihmisiä eri tavalla kuin ketään muutakaan.

Kouluissa valtaetäisyys näkyy vahvasti opettajien käytöksessä suuren valtaetäisyyden kulttuureissa; opettajat tekevät kaikki aloitteet, heitä kunnioitetaan suuresti, ja heitä kohdellaan suurina tietäjinä, jotka jakavat viisauttaan eteenpäin. Pienen valtaetäisyyden kulttuureissa taas opettajat siirtävät niin sanottua persoonatonta totuutta opiskelijoille, odottavat aloitteellisuutta ja vuorovaikutusta opiskelijoilta ja ovat näiden kanssa tasavertaisessa asemassa. (Hofstede & Hofstede 2005, 57.) Eräs haastateltu opiskelija kertoi opettajien olleen hyvinkin lähestyttäviä kulttuurin vaatimasta jäykästä ulkokuoresta huolimatta.

Kyllä niitä piti vähän enemmän opettajina kun täällä. Ne oli aina puvut päällä siellä ja yleensä nimiteltiin misteriksi ja missis, mutta kyllä ne oli kaikki rentoja. (Opiskelija 1.)

6.2.2 Maskuliinisuus ja feminiinisyys

Kulttuurit eroavat toisistaan maskuliinisuuden ja feminiinisuuden mukaan eri maissa. Hofsteden ja Hofsteden (2005, 120 - 157) tutkimuksessa maskuliinimpia maita ovat Slovakia ja Japani ja feminiinisimpiä taas Pohjoismaiden Ruotsi ja Norja. Maskuliinisessa kulttuurissa kehitys ja aineellinen menestys ovat vallitsevia arvoja ja raha ja tavarat ovat tärkeitä. Feminiinisissä yhteiskunnissa taas vallitsevina arvoina ovat välittäminen muista ja voimavarojen säilyttäminen. Feminiiniset kulttuurit myös vaalivat ihmissuhteita, ja sekä miesten että naisten sallitaan olevan helliä ja ihmissuhteista kiinnostuneita. Vaativuutta pidetään myös hyveenä. Maskuliinisessa yhteiskunnassa taas

miesten odotetaan olevan kovia ja kunnianhimoisia ja vain naisten tulee olla helliä ja ihmissuhteista huolehtivia.

Feminiinisen kulttuurin perheissä käsitellään tunteita ja tosiasioita yhdessä. Sekä pojat että tytöt saavat itkeä avoimesti, ja lasten tappelua ei yleisesti sallita. Kouluissa opiskellaan samoja aineita sukupuoleen katsomatta, opettajissa arvostetaan ystävällisyyttä ja toverillisuutta, ja epäonnistumista ei pidetä maailman loppuna. Tämä kaikki on toisin maskuliinisissa kulttuureissa. Perheissä isät käsittelevät tosiasiat ja äidit tunnepuolen, pojat saavat tapella ja vain tytöt itkeä. Kouluissa periaate on olla aina paras, ja kilpailu on siksi kovaa. Tytöt ja pojat opiskelevat eri aineita, epäonnistuminen katsotaan lähes katastrofiksi, ja opettajassa arvostetaan eniten etevyyttä ja taitoja. (Hofstede & Hofstede 2005, 120 - 157.)

Maskuliininen kulttuuri korostaa kilpailun tärkeyttä ja pyrkimystä aina parempiin suoriin. Myötätuntoa jaetaan vain vahvoille, työ koetaan elämän tärkeimpänä asiana, ja ristiriitatilanteet ratkaistaan temperamenttisesti. Femininistä puolta edustavat yhteiskunnat taas ratkaisevat ristiriitatilanteet neuvotellen ja kompromissein, pyrkivät tasa-arvoon ja solidaarisuuteen ja kohdistavat myötätunnon vähävaraisille ja heikoille osapuolille. (Mts. 120 - 157.)

6.2.3 Yksilöllisyys ja kollektiivisuus

Aasian maissa ihmiset ovat hyvin solidaarisia ja ottavat ryhmän huomioon, kun taas Suomessa korostetaan yksilön toimintaa ja suorituksia. Ei ole yllättävää nähdä esimerkiksi neljää thaimaalaista selvittämässä samaa ongelmaa, jonka yksi suomalainen saisi hoidettavakseen kulttuurin oletusten mukaan.

Hofstede ja Hofstede (2005, 76) kertovat yksilöllisyyden olevan liitoksissa yhteiskuntiin, joissa siteet yksilöiden välillä ovat hennot. Oletuksena on, että huolta pidetään vain itsestä ja lähimmistä. Täytenä vastakohtana oleva kollektiivinen yhteiskunta on tunnettu kansastaan, joka on voimakkaasti liitoksissa eliniän kestäviin lähiryhmiin. Ryhmän jäsenet suojelevat toisiaan ja pysyvät uskollisina toisilleen synnyttäen näin verkoston, jonka turvin elää.

Ryhmässä yhteistä on myös häpeä; ryhmän vastuun tunteeseen pohjautuvaa häpeää tunnetaan silloin, jos ryhmän jäsen on rikkonut esimerkiksi yhteiskunnan sääntöjä. Jos ryhmä ei tiedä asiasta, teon tehnyt henkilö saattaa vain tuntea syyllisyyttä tapahtuneesta, mutta ei häpeää. Yksilöllisessä yhteiskunnassa samasta teosta vastaa vain yksilö itse syyllisyyden tunteella, joka on lähtöisin kolkuttavasta omastatunnosta. Kasvojen menetys on vieras käsite yksilöllisessä yhteiskunnassa, mutta erittäin tuttu kollektiivisessa kulttuurissa. Kasvot menetetään, jos yksilö ei täytä hänen asemansa edellyttämiä vaatimuksia. (Hofstede & Hofstede 2005, 88 - 91.)

Yksilöllisissä kulttuureissa vilpittömyyttä pidetään hyveenä ja totuuden kertominen on suoraa ja rehellistä toimintaa ja tärkeä ominaisuus ihmisessä. Kaikilla saa myös olla oma mielipide asioista, ja palautteen antaminen ja sen vastaanottaminen rakentavalla tavalla ovat tärkeitä asioita kaikkien osata. Kollektiivisissa kulttuureissa taas oma mielipide on sama asia kuin ryhmän mielipide ja kaikkeen tehdään päätös yhdessä ryhmänä, ei sooloilemalla. Kyllä-sanan käyttö saattaa myös tarkoittaa kieltäytymistä hienovaraisesti kollektiivisessa kulttuurissa, sillä kieltäytymistä ja suoraa välien selvittelyä pidetään erittäin ei-toivottuna. (Mts. 86 - 87.)

Kollektiivisuus ja yksilöllisyys opiskelukulttuurissa

Kouluissa kulttuurien väliset kohtaamiset ovat useasti joko paikallisten opettajien ja ulkomaalaisten opiskelijoiden välisiä tai ulkomailta tulleen opettajan ja

paikallisten opiskelijoiden välisiä tapahtumia. Opetustyyli voi poiketa suuresti totutusta, odotukset koulutuksen tasosta voivat vaihdella, ja opiskelijoiden aktiivisuus poikkeaa totutusta. Opiskelijat myös käyttäytyvät joko kilpailuhenkisesti tai solidaarisesti suhteessa toisiinsa. Asenteet auktoriteettia kohtaan eroavat, ja asioiden kyseenalaistaminen voi olla kiellettyä tai oikea puhuttelutapa saattaa poiketa suuresti kulttuureittain. (Hofstede & Hofstede 2005, 331-334.) Opiskelijat kertoivat huomanneensa selvän eron opetustyyliissä ja opiskelijoiden asenteissa opettajaa ja toisia opiskelijoita kohtaan omaan korkeakouluunsa ja Suomeen verrattuna.

Suomessa opetuksen taso on tietty huomattavasti parempaa. Tietenkin Aasia eroaa Euroopasta suuresti. Uskonto tuo myös tosi ison kulttuurieron Suomeen verrattuna. (Opiskelija 2.)

Osa opettajista oli tiukempia ja autoritäärisempiä niinku Suomesakin. Itelle on aina ollu aika helppo avata suu, mut ne oli ehkä sen kulttuurin kautta vähän ujompia ja kohteliaampia. Jotenki tuli sellanen olo, et ne opettajat tykkäs meistä enemmän siks, että me sanottiin enemmän omia mielipiteitä asioista ja sanottiin vastaan. Ne paikalliset ei ehkä niin kärkkäästi panneet vastaan ja ollu mukana opetuksessa. Opetus oli niillä enemmän sitä, että opettajat opetti ja ne vaan kuunteli kun taas täällä on totuttu siihen, että enemmän keskustellaan. (Opiskelija 1.)

Suomalaiseen opiskelukulttuuriin liittyy oletus siitä, että opiskelija saa kyseenalaistaa opettajan sanomat asiat. Tämä taas olisi erittäin epäkohteliasta Aasiassa, sillä auktoriteettia ei sovi epäillä. Kyseenalaistaminen voi johtaa auktoriteetin kasvojen menetykseen. Hofsteden ja Hofsteden (2005, 96) mukaan kouluissa kollektiivista ryhmää hallitsee sopusoinnun säilyttämisen tarve, jotta kukaan ei joutuisi kiusalliseen tilanteeseen ja kasvojen menettämisen vaaraan. Oppilaita käsitellään myös aina jonkin ryhmän jäsenenä, ei koskaan yksilönä. Yksilöllisessä luokassa taas oppilaat olettavat tulevansa kohdelluiksi yksilöinä ja puolueettomasti ilman epäilyjä. Kasvoja ei menetetä väittelyillä ja asioiden kyseenalaistamisella, päinvastoin se on toivottua avointa keskustelua. Koulutus myös nähdään hieman eri tavalla. Yksilöllisissä yhteiskunnissa

koulutus tähtää yksilön selviytymiseen omillaan muiden joukossa. Kollektiivisessa yhteiskunnassa taas pohjimmaisena pyrkimyksenä on yksilön ryhmän hyöty; yksilön on opittava sellaiset taidot, jotka ovat välttämättömiä ryhmän jäsenen hallita.

6.2.4 Epävarmuuden välttäminen

Hofstede ja Hofstede (2005, 165 - 180) kertovat epävarmuuden kuuluvan ihmisluonteeseen ja sen olevan yhteistä kaikilla ihmisillä samalla tavoin kuin arvot. Nämäkin tunteet ovat opittuja ja hankittuja. Voimakkaasti epävarmuutta välttämään pyrkivissä yhteiskunnissa elämään kuuluva epävarmuus koetaan jatkuvana uhkana, se luo stressiä ja ahdistusta ja uudet tilanteet ja niistä koituvat riskit pelottavat. Yleisesti myös ajatellaan, että erilainen ja tavallisesta poikkeava on pahasta sekä vaarallista. Perhe-elämä koetaan stressaavana ja lapsille on tiukat säännöt, mikä koetaan likaisena ja kiellettyinä. Kouluissa opettajien odotetaan tietävän kaikesta kaiken, ja vastaus on saatava kaikkeen. Epävarmuuden hyväksyvissä yhteiskunnissa taas koetaan vähemmän stressiä ja siedetään paremmin uusia tilanteita ja riskejä. Epävarmuus otetaan elämään kuuluvana asiana. Poikkeavuutta siedetään, eikä sitä koeta uhkana; erilainen on kiehtovaa. Perhe-elämä koetaan rentouttavana ja lapsille on väljät säännöt asioista, jotka ovat kiellettyjä tai likaisia. Koulussa ei tarvitse saada vastausta kaikkeen eikä opettajan tarvitse myöskään tietää kaikkea.

7 KEHITETÄÄN YHDESSÄ LAADUKKAAMPI OPISKELIJA- VAIHTOKOKEMUS

Työn tarkoituksena oli löytää kehitysehdotuksia Asia Exchangen palveluiden kokonaislaadun parantamiseksi. **Opetuksen laadun** heikkous oli tekijöiden omien havaintojen pohjalta sekä myöhemmin myös tutkimustulosten tukemana seikka, jota tuli lähteä kehittämään kokonaislaadun nostamiseksi. Asia Exchange tarjoaa palveluitaan ehkä liian laajalle asiakassegmentille. Se voi osaltaan vaikuttaa siihen, että opiskelijat eivät koe opiskelleensa tutkintoaan tukevia kursseja ulkomaan vaihdossa. Asia Exchangen yhteistyökumppaneiden eli vastaanottavien korkeakoulujen tarjoama kurssivalikoima keskittyy paljolti Aasian kulttuuriin ja talouteen.

Opiskelijat olivat yleensä tyytyväisiä vaihtokokonaisuuteen, mutta näkivät myös kehitettävää vaihtopalvelussa. He suosittelivat ehdottomasti kokeilemaan Aasian vaihtoa, sillä se oli heidän mukaansa elämääkin suurempi kokemus. Kokonaismielikuva vaihdosta parantuisi opiskelijoiden mukaan, jos **valmentautuminen** tulevaan olisi kattavampaa ennen vaihtoon lähtöä. Tutkimustuloksista nousi esille, etteivät opiskelijat olleet riittävän valmistautuneita kohtaamaan opetuksen vaihtelevaa tasoa. Kulttuurierot opetuksessa nousivat selkeästi esille jo vaihdon alkumetreillä.

Tiedon kulku ei toiminut opiskelijoiden ja vastaanottavan korkeakoulun välillä ennen vaihtoon lähtöä eikä paikan päällä. Tämä heikensi osaltaan palvelun kokonaislaatua. Valmentautuminen tuo apua myös tiedonkulun epäonnistumisesta aiheutuneisiin epä mukavuuksiin. Kulttuurieroihin perehtymistä ja ennen kaikkea niiden ymmärtämistä ei voi korostaa tässä kohtaa tarpeeksi.

Omatoimivaihtareiden odotetaan vastaavan vaihtojärjestelyistä itsenäisesti, Asia Exchangen tarjoaman kattavan tiedon saatavilla olo auttaa kuitenkin opiskelijaa perehtymään uuteen opiskelupaikkaan. Asia Exchange on apuväline tiedon hankinnassa, mutta itseohjautuvuus valmentautumisessa on eriarvoisen tärkeää. Opiskelija on aina itse vastuussa valmentautumisestaan ja siitä, miten se vaikuttaa koko vaihtokokonaisuuteen.

Toimiva yhteistyö eri osapuolten välillä vaatii täsmällistä ja ajantasaista tiedon kulkua. Yksi kehitysehdotus opetuksen tason korottamiseksi voisi olla se, että paikallisia opettajia tiedotettaisiin ennen suomalaisryhmän saapumista suomalaisesta opetuskulttuurista. Näin välttyttäisiin suurimmilta kulttuurin yhteentörmäyksiltä opetuksessa. Asia Exchangen toiminta nousee tässä korokkeelle; sen tehtävä on antaa ajantasaista tietoa yhteistyökumppaneilleen suomalaisesta koulukulttuurista.

Kulttuuriin sopeutuminen ja opiskelijoiden kaipaama **kansainvälistyminen** toteutuisivat **järjestettyjen vapaa-ajan palveluiden** muodossa. Asia Exchangen tulee selvittää mahdolliset vapaa-ajan palveluiden järjestämiseen sopivat yhteistyökumppanit ja kehittää nykyisiä kumppanuussuhteita Aasian vaihtokohteissa. Haastatellut opiskelijat painottivat järjestettyjen vapaa-ajan aktiviteettien puutteen heikentäneen vaihto-ajan kokonaisarvoa. Omatoimisten vapaa-ajan aktiviteettien koetaan tuoneen lisäarvoa vaihtopalvelulle.

Asia Exchangen tulee miettiä mahdollisuutta tuoda paikallisia opiskelijoita tehokkaammin yhteen suomalaisten vaihto-opiskelijoiden kanssa joko koulu- maailmassa tai vapaa-ajalla. Asia Exchangen voi olla vaikea vaikuttaa koulu- maailmassa esimerkiksi tutortoiminnan kehittämiseen ja sitä kautta paikallisten tutustuttamiseen vaihto-opiskelijoihin. Asia Exchange voi kuitenkin mahdollistaa vapaa-ajan aktiviteettien tarjoamisen, jonka puitteissa paikalliset opiskelijat uskaltautuisivat helpommin luomaan suhteita vaihto-opiskelijoihin.

Kulttuurieroihin on helpompi sopeutua vapaa-ajalla, eivätkä ne nouse suureksi esteeksi tutustumiselle. Koulumaailmassa esteenä voidaan nähdä sääntöjen noudattaminen ja auktoriteetin alla toimiminen.

Asia Exchangen laadun parantamiseksi toteutettu tutkimus on luotettava, koska tutkimustuloksista saatu empiirinen tieto tukeutuu teorial tietoon. Haastattelutavat opiskelijat olivat innokkaita ja sitoutuneita vastaamaan haastatteluun. He kokivat tärkeäksi tuoda esiin todenmukaisesti omat tuntemuksensa ja koke-
muksensa vaihtoaajalta ja myös sen jälkeiseltä ajalta. Tutkimustulokset tukevat myös tekijöiden omia havaintoja Aasian vaihtopalvelun ongelmakohdista. Tuloksista nousi esiin toimeksiantajan aiemmin havaitsema tarve vapaa-ajan aktiviteeteille. Vaikka tutkimusotos on pieni, tutkimuksen ajatellaan olevan kokonaisuudessaan sisäisesti luotettava. Uskotaan, että vaikka tutkimus toistettaisiin, tulokset olisivat muuttumattomat.

Haasteeksi aineiston analysoinnissa sekä jo haastattelujen toteutuksessa, nousi kuitenkin se seikka, että haastattelijat olivat niin sanotusti samalla viivalla haastateltavien kanssa. Haastattelijatkin olivat olleet vaihdossa Aasiassa, joten haastattelutilanteessa haastateltava saattoi jättää kertomatta hänen mielestään haastattelijalle itsestään selviä asioita ja mahdollisesti supistaa kertomustaan, koska arveli haastateltavien itse kokeneen samoja asioita ja tietävän kaiken niistä jo entuudestaan. Tämän arvioidaan lyhentäneen myös haastattelujen kestoja.

Tutkimustulokset antavat pohjan jatkotutkimukselle. Vapaa-ajan palveluihin liittyen selvitykselle yhteistyökumppaneista on tarve. Tämä työ aloittaa laadun kokonaisvaltaisen kehittämisen, mutta laatujärjestelmän edelleen kehittämiseksi on tilaa.

Haastateltavat olivat pidättyväisiä arvioimaan laatua sanallisesti. Laadun kuvaukset olivat melko suppeita ja varovaisia. Arvosanat vaihtokokemukselle kokonaisuudessaan olivat välillä 8½ -10, kun taas opetukselle vain 6 - 7. Tämä palaute tukee kehitysehdotusta, jossa Asia Exchangen tulisi kehittää vaihtopalvelua kokonaisuutena ja liittää vapaa-ajan palvelut tiiviisti opiskelun yhteyteen. Opiskelija koki vaihdon kokonaisuudessaan erittäin antoisana ja kasvattavana.

Konkreettista hyötyä on, vaikkei kouluun ehkä panostanutkaan ihan 100% niin kyllä sieltä jotain takkiin jäi; ideoita, erilaista ajattelutapaa, toisenlaista näkökulmaa, paljon hyviä ystäviä ja kyllä sitä nyt varmasti ihmisenäkin kasvoi siellä. Itestä löyty uusia puolia. (Opiskelija 1.)

Kokonaisvaltainen laadunhallinta lähtee aiemmin mainitun mukaisesti tyytyväisestä asiakkaasta. Tämän lisäksi on ymmärrettävä markkinatilannetta ja lopuksi muistettava yrityksen korkealaatuinen toiminta. Näillä eväillä yrityksen toiminnasta muodostuu laadukasta ja asiakaslähtöistä. Haastatellut opiskelijat näkevät Aasian kasvavana markkina-alueena ja kokevat kaiken uuden kokemuksen olevan hyödyllistä tulevaisuutta ajatellen. Tämän opiskelijan arvioinnin perusteella toteutuu myös Asia Exchangen tavoite tuottaa hyötyä kansantaloudelle.

Ei siitä ainakaa haittaa ole. Aasia kun on kasvava markkina-alue. Just nyt meinaan tehdä kandin tähän liittyen ja ajatus heräs, et vois lähteä töihin Singaporeen. (Opiskelija3.)

Laadun merkitys Asia Exchangelle tulee korostumaan tulevaisuudessa, etenkin jos yritystä aiotaan laajentaa. Laatu on yksi yrityksen monista kriittisistä menestystekijöistä, joista liiketoiminnan onnistuminen tai epäonnistuminen riippuu. Yrityksen kriittisiä menestystekijöitä ovat muun muassa jo monesti mainittu korkea asiakastyytyväisyys sekä ammattitaito. Hyvä laatu tarkoittaa

täydellistä onnistumista palvelun tarjoamisessa ja virheettömyyttä tuotteissa. Se myös lisää asiakastyytyväisyyttä Asia Exchangen palveluissa ja täyttää asiakkaan odotukset.

Kyllä se ois kymppi, en mä siitä mitään pois vaihtais. Tietysti aika kultaa muistot, kyllä joskus joku asia saatto ottaa päähän vaikka et hanasta ei tuu kun kylmää tai kuumaa vettä tai että ihmiset tuijottaa sua ja hihittelee. Kyl mä voisin lähtee uudestaan ihan millon vaan jos tulis tollanen mahdollisuus. En empis hetkeäkään. (Opiskelija 1.)

LÄHTEET

Asia Exchange Oy:n liiketoimintasuunnitelma. 2009.

Asia Exchange Oy:n kotisivut. 2010. Viitattu 20.10.2010.
<http://www.asiaexchange.fi/index.php/site/asia-exchange>.

Exchange Period Abroad. 2010. Viitattu 21.9.2010.
https://optima.jamk.fi/learning/id2/bin/doc_show?id=425144, Jyväskylän ammattikorkeakoulun kotisivut, Optima, Kansainvälistyminen opiskelussa, Opiskelu ulkomailla.

Goetsch, D.L. & Davis, S. 2006. Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Hofstede, G. & Hofstede, G.J. 2005. Cultures and Organizations: Software of the Mind. New York: McGraw-Hill.

JAMKin freemover stipendi myönnetty. 2010. Viitattu 14.9.2010.
https://optima.jamk.fi/learning/id2/bin/doc_show?id=414941, Jyväskylän ammattikorkeakoulun kotisivut, Uutiset.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2010. Opinto-opas 2010-2011. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Laamanen, K. 2009. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Helsinki: WSOY.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Talentum.

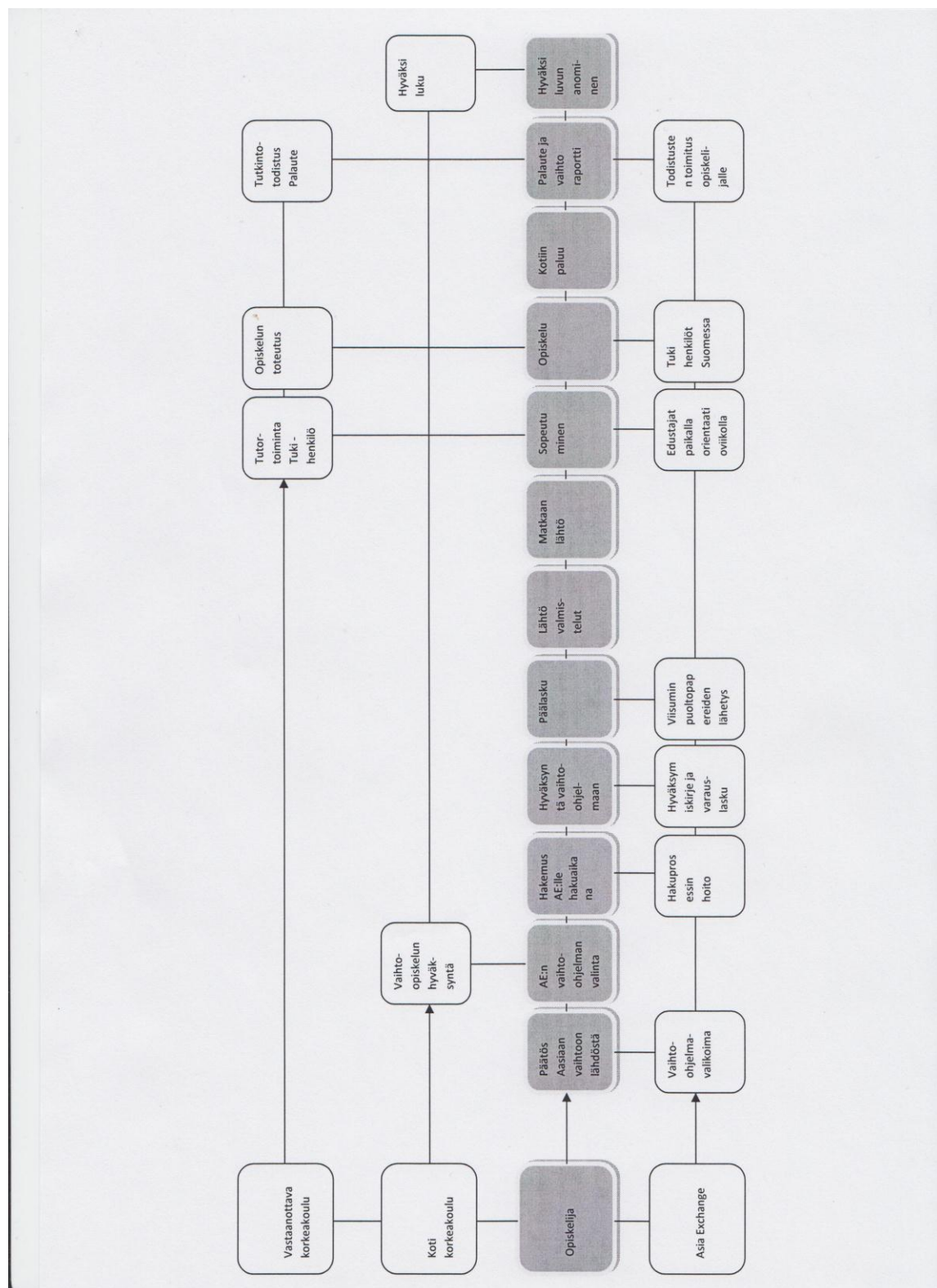
Salo-Lee, L. & Malmberg, R. & Halinoja, R. 1996. Me ja Muut: Kulttuurien välinen viestintä. Helsinki: YLE.

Silen, T. 1998. Laatujohtaminen – menetelmiä kilpailukyvyyn vahvistamiseksi. Porvoo: WSOY.

Townsend, P. & Gebhardt, J. 2000. Quality is everybody's business. Florida: CRC Press LLC.

LIITTEET

Liite 1. Prosessikaavio



Liite 2. Haastattelurunko

Taustatiedot

- Nimi
- Syntymäaika
- Siviilisääty
- Koulu- ja työtausta
- Missä vaiheessa opintoja lähdit Aasiaan vaihtoon?
- Millaisia aiempia ulkomaanmatkoja ja kansainvälisiä kokemuksia sinulla on aiemmin ollut? Kauanko ne kestivät?

Ennen lähtöä

- Mistä idea vaihto-opiskeluun lähti?
- Miksi päätit lähteä vaihtoon Aasiaan ja ketkä olivat vaikuttamina?
- Mistä sait tietoa? Saitko koulusta apua?
- Mitä valmisteluja teit? Esim. hakuprosessi, viisumi, rokotukset, lennot, Kelan ja koulun tuki, opinto-pisteet, kohdetietous, asuminen ja vakuutukset.
- Kuinka lähipiiri suhtautui?
- Mikä oli haastavinta ennen vaihtoon lähtöä?
- Odotukset tulevalta, miltä tuntui?
- Hankitko tietoa kohdemaasta tai/ja -paikasta?

Paikan päällä

- Millainen oli ensivaikutelma maasta/ihmisistä/koulusta?
- Millainen kohdekaupunki oli? Tunnelma, liikkuminen, palvelut?
- Millaisen asumismuodon valitsit? Oliko paljon vaihtoehtoja? Kuinka korkeat olivat asumiskustannukset kuukaudessa?
- Millaisia ongelmia ja onnistumisia koit vaihdon alkuvaiheessa?
- Matkustelitko Aasiassa tai kohdemaassa? Millä liikutit matkustellessa sekä opiskellessa?
- Ihmissuhteet?
 - Saitko uusia ystäviä?
 - Mistä, miten, keitä?
 - Minkä maalaisia?
 - Kuinka moni oli suomalaisia?
 - Onko yhteys säilynyt?
- Millaisia harrastuksia sinulla oli vaihdon aikana?
- Yhteydenpito kotimaahan? Kuinka usein ja keneen pidit yhteyttä?
- Opiskelu
 - Kohdekorkeakoulu: millainen tunnelma ja tiedonkulku koulussa oli?
 - Opettajat: Miten he suhtautuivat opiskelijoihin ja kv-opintoihin? Millainen oli heidän pätevyytensä ja kielitaitonsa? Millainen oli yleinen opetuksen taso? Kuinka lähestyttäviä opettajat olivat?
 - Opiskelijat: Miten yhteinen kommunikointi onnistui? Millainen yhteishenki oli? Millaisia kulttuurieroja kohtasit? Oliko opiskelijaporukka tiivis?
 - Opiskelu: Kuinka paljon saavutit opintopisteitä? Olivatko opinnot kiinnostavia? Sopivatko opinnot omaan tutkintoosi? Millainen oli opintojen vaikeustaso ja suoritustapa? Teittekö opintomatkoja? Millaista opinto-ohjausta sait?
- Miten kielitasosi kohentui?
- Millaisena koit Aasian ruokakulttuurin?
- Kulutuskulttuuri ja kulutuskäyttäytyminen: Millä tavoin käytit rahaa verrattuna Suomeen?
- Miten rahoitus järjestyi? Paljonko kulutit?
- Miten sopeuduit vaihto-opiskelupaikkaasi? Koitko kulttuurishokkia?
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kotiin paluu

- Missä opintojen vaiheessa olet, kauanko viivyt matkalla?
- Kuinka tulit ja toit tavarat?
- Miltä tuntui palata, mitä tuntemuksia koit?
- Kannattiko lähteä vaihtoon?
- Mitä hyötyä tai haittaa vaihtokokemuksesta oli?
- Onko jotain mitä tulisi tietää etukäteen?
- Ovatko ihmissuhteet Suomessa muuttuneet?
- Seurustelitko ennen vaihtoon lähtöä ja jatkuiko seurustelusuhde vaihdon jälkeen?
- Koetko kasvaneesi ihmisenä?
- Millaisia vinkkejä antaisit Aasiaan lähteville? Suositteletko?
- Millaisena koit opiskelijavaihdon laadun kokonaisuudessaan? Olisiko ollut jotain mitä olisit tehnyt toisin?
- Minkä arvosanan antaisit vaihtokokemukselle?
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

Lisäksi kysymyksiä Asia Exchangen kautta vaihtoon lähteneille

- Asia Exchangen kasvot; millainen kuva syntyi? Millainen heidän imago on sinun mielestäsi?
- Miksi valitsit Asia Exchangen?
- Vertailitko Asia Exchangea sen kilpailijoihin?
- Mitä mieltä olet hinnoista?
- Kuinka ammattitaitoisena koet Asia Exchangen palvelut?
- Mitä mieltä olet Asia Exchangen palveluiden laadusta?
- Lähtöön valmistautuminen → Oliko Asia Exchangesta apua?
- Tarvittaisiinko mielestäsi kielitestausta ennen lähtöä?
- Toteutuivatko kaikki kurssit mitä valitsit?
- Haluaisitko lähteä harjoitteluun Aasiaan?
- Haluaisitko suorittaa koko tutkinnon Aasiassa?

Haastattelut

Kuuden Aasiassa vaihdossa olleen opiskelijan haastattelut suoritettiin loka-kuussa 2010.

Kolmesta Jyväskylän yliopiston haastateltavasta opiskelijasta kaksi oli vaihdossa Asia Exchangen kautta Indonesian Balilla Udayana University:ssa ja yksi Thaimaan Bangkokissa Kasetsart University:ssa.

Kolmesta Jyväskylän ammattikorkeakoulun haastateltavasta opiskelijasta yksi oli vaihdossa Kiinassa Shanghai University:ssa, yksi Thaimaan Bangkokissa Thailand King Mongkut`s University of Technology Thonburi:ssa ja yksi Singaporessa Singapore Polytechnic:ssa.

Haastattelunauhat ovat kirjoittajien hallussa.

Liite 3. Hakukaavake

Seuraavassa tiivistelmä Asia Exchangen Thaimaan Phuketin vaihto-ohjelman hakukaavakkeen sisällöstä. Hakukaavake sijaitsee osoitteessa:
http://fs12.formsite.com/asiaexchange/AE_application_form_PSU/index.html.

Exchange Application Form - PSU, Phuket

Application for admission to study in the faculty of Hospitality and Tourism & in the faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus.

Please fill out the form carefully and send it to us with the required attachments.

* Study semester you are applying for Autumn__ Spring__

* Study Year (e.g. 2011)_____

PERSONAL INFORMATION

*First name(s) _____

*Last name_____

*Gender Female__ Male__

*Date of birth (DD/MM/YYYY) _____

*E-mail address_____

*Confirm your E-mail address_____

*Phone number (include the country code) _____

*Street Address (where we will send you your official acceptance letter)

*City of residence_____

*Postal code_____

*Country of residence_____

*Nationality_____

*Passport number_____

Please note your passport has to be valid at least 6 months from the day you enter the country.

CONTACT PERSON (to be contacted in case of emergencies)

*First name(s) _____

*Last name _____

*Phone number (include the country code) _____

*Relationship to you (e.g. mother or father) _____

HOME INSTITUTION (e.g. university) INFORMATION (if applicable)

*Institution name _____

*Department/faculty you are studying in _____

*Your contact person for studying abroad _____

INTENDED COURSES OF STUDY

Please choose up to 4 courses by checking the course boxes. You can reconsider your choices before the study program starts. Each course is worth 3 Thai credits (approximately 5 ECTS credits)

☐ Human Resources Management ☐ International Business

☐ International Finance ☐ International Economics

☐ International Tourism ☐ Strategy and Planning

☐ Principles of Marketing ☐ Strategic Management

☐ Thai Food Preparation ☐ Thai Language

☐ Leadership

INFORMATION FOR ASIA EXCHANGE

Where did you hear about Asia Exchange study programs? (Choose all that apply)

☐ Email from student organization ☐ Printed advertisement

☐ University's/student organization's web page ☐ Search engine (e.g. Google)

- ☐ I met you at an event (e.g. exhibition) ☐ From a friend
☐ Article ☐ AE competition
☐ Asia Exchange competition ☐ I got a flyer
☐ None of the above (please describe)

* How supportive is your home institution towards your applying to this study program (course credits, stipends, opinions of Asian studies etc.)?

* Tell us why are you interested specifically in this study program?

What would you like to be included on the Asia Exchange website?

- ☐ More info about accommodation options ☐ More info about the host universities
☐ More exchange study reports ☐ Discussion forum
☐ More info about the host universities ☐ More pictures
☐ More info about the host universities
☐ More info about the countries, cities, cultures
☐ More info about practical matters to be taken care of
☐ Something else

Free word / Feedback to Asia Exchange

Student Blog

Are you planning to or interested in writing blog entries during your study program?

Yes___ No___

AE Ambassador (Vaihtosuositelija)

Would you be interested of AE referee task before and/or after the study program? You can find more information of the task from AE web site.

Yes___ No___

REQUIRED ATTACHMENTS

Instructions For The Attachments:

- Please upload the below mentioned documents from your computer to your application as attachments.
- The attachments are normally scanned onto the applicant's computer, but you can also take a digital picture of the required documents.
- Before uploading the attachments, please label them as "first-name_lastname_transcripts", "firstname_lastname_photo" etc. on your computer (if possible).
- Try to keep the file sizes of your attachments reasonable (the maximum is a few megabytes per attachment).
- If you are unable to send the attachments at the same time as the application, you can send the required attachments to us later as email attachments (applications@asiaexchange.fi).

Transcript of records (in English if possible) from your university (or a copy of a document that verifies your eligibility for university-level studies, if you are not currently a university student)

Copy of the first page (identification page) of your passport

Any additional attachment

Please check that all the information you have filled out in this application form is correct. By submitting this application form you agree to the terms and conditions stated on AE's website and certify that the information you have provided on this form and the supplied documentation is correct.

* Indicates Response Required

**Liite 4. Taulukko Asia Exchangen opiskelijavaihtopaikoista
2010-2011.**

KOULUTUS OHJELMA	MAA	VASTAANOTTAVA KORKEA- KOULU	VAIHTO- PAIKAT	KK/PAIKKA
Kaikki koulutus- ohjelmat	Thaimaa, Bangkok	Kasetsart University	Rajaton määrä	4
		Siam University	Rajaton määrä	4-8
	Thaimaa, Phuket	Prince of Songkla University	Rajaton määrä	3
	Kiina	Guangzhou University, Kanton	Rajaton määrä	3
	Indonesia	Udayana University, Bali	Rajaton määrä	4

**Liite 5. Taulukko Aasian JAMK:n kahdenvälisistä vaihto-
opiskelupaikoista lukuvuonna 2010-2011.**

KOULUTUS OHJELMA	MAA	VASTAANOTTAVA KORKEA- KOULU	VAIHTO- PAIKAT	KK/PAIKKA
International Business, Tieto- jenkäsittely, Liike- talous, Yritystoi- minnan kehittä- minen, Tiimiaka- temia	Intia	International Management Insti- tute, New Delhi	2	6
		Birla Institute of Management Technology	5	6
	Singapore	Singapore Polytechnic	5	5
		Temasek Polytechnic	10	5
	Thaimaa	Assumption University of Thailand	2	9
	Vietnam	Hanoi University of Technolo- gy/Haiphong University	?	3
	Korea	Ajou University	5	10
Vaatetuksen koulutusohjelma	Kiina	Shanghai University	*	3
	Vietnam	Hanoi University of Technolo- gy/Haiphong University	*	3
Matkailu, Palvelu- jen tuottaminen ja	Kiina	Shanghai University	*	3
		The Hong Kong Polytechnic	2	3

johtaminen.	University			
Facility Management				
	Vietnam	Hanoi University of Technology/Haiphong University	*	3
	Singapore	Singapore Polytechnic	5	9
		Temasek Polytechnic	10	5
Music and Media Management	Kiina	Shanghai University	*	3
	Vietnam	Hanoi University of Technology/Haiphong University	*	3
Musiikin koulutusohjelma	Kiina	Shanghai University	*	3
	Vietnam	Hanoi University of Technology/Haiphong University	*	3
Media Design	Kiina	Shanghai University	*	3
	Vietnam	Hanoi University of Technology/Haiphong University	*	3
Rakennustekniikka, Logistiikka, Mechanical Engineering	Singapore	Singapore Polytechnic	5	9
		Temasek Polytechnic	10	5
	Thaimaa	King Mongkut's University of Technology Thonburi	5	-12
	Vietnam	Hanoi University of Technology/Haiphong University	*	3
	Korea	Ajou University	5	10
Informaatioteknologian koulutusohjelma	Kiina	Shanghai University	*	3

Maaseutu- elinkeinojen kou- lutusohjelma	Thaimaa	King Mongkut`s University of Technology Thonbury	3	-12
	Vietnam	Hanoi University of Technolo- gy/Haiphong University	*	3
	Korea	Ajou University	5	10
	Kiina	Shanghai University	*	3
	Vietnam	Hanoi University of Technolo- gy/Haiphong University	*	3
Hoitotyö, Fysio- terapia, Kuntou- tusohjaus ja suunnitte- lu, Toimintaterapi a, Sosiaaliala	Kiina	Shanghai University	*	3
	Vietnam	Hanoi University of Technolo- gy/Haiphong University	*	3
Fysioterapia	Taiwan	School of Nursing, National Yang- Ming University, Taipei	2	3
Hoitotyö	Kiina	Peking Union Medical College Hospital	2	3
	Taiwan	School of Nursing, National Yang- Ming University, Taipei	2	3
Ammatillinen opettajankoulutus	Kiina	The Hong Kong Institute of Educa- tion	6	3
		Shanghai University	*	3
	Vietnam	Hanoi University of Technolo- gy/Haiphong University	*	3

* = tarkkaa vaihtopaikkamäärää ei ole määritetty